



**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ THĂM DÒ MỨC ĐỘ  
HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**NĂM 2021**

## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2021.....	1
1.1. Mục tiêu .....	1
1.2. Nội dung .....	1
1.3. Mẫu khảo sát .....	2
1.4. Phương pháp thực hiện .....	2
1.5. Xử lý kết quả đánh giá .....	3
1.6. Tổ chức triển khai .....	4
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI .....	5
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát .....	5
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính.....	5
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo .....	5
2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo.....	6
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học.....	7
2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc.....	7
2.2. Kết quả khảo sát .....	7
2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục.....	8
2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVC) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo .....	10
2.2.3. Môi trường đào tạo .....	13
2.2.4. Hoạt động giáo dục.....	15
2.2.5. Hoạt động cộng đồng.....	17
2.2.6. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên .....	19
2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của sinh viên trước khi đi học.....	21
2.2.8. Tỷ lệ % anh/chị giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè.....	22
2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục....	22
2.3.1. Điểm hài lòng chung.....	23
2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung.....	25
2.3.3. Điểm hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo .....	27
2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên .....	41
a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục.....	41

b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.....	41
c. Đề xuất cải tiến, nâng cao môi trường đào tạo.....	42
d. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục .....	42
e. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động cộng đồng .....	42
KẾT LUẬN .....	43
Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2021.....	44
Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng toàn trường theo từng tiêu chí.....	48
Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa CN May và TKTT; Du lịch; Kế toán kiểm toán; Ngoại ngữ; Quản lý kinh doanh và Công nghệ Hóa.....	50
Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa Công nghệ Oto, Công nghệ thông tin, Cơ khí, Điện, Điện tử; Trung tâm Cơ khí; Trung tâm Việt Nhật...	52

# **CHƯƠNG 1.**

## **TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2021**

### **1.1. Mục tiêu**

Căn cứ Kế hoạch số 16/KH-ĐHCN ngày 11 tháng 01 năm 2022 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội phê duyệt về việc triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường năm 2021.

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người học được đánh giá một cách khoa học, khách quan dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thông qua tìm hiểu cảm nhận của sinh viên trong toàn trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

Báo cáo là cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ của nhà trường.

Khảo sát nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

Xác định được mức độ hài lòng của người học về các vấn đề liên quan trực tiếp đến dịch vụ giáo dục của nhà trường, gồm: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường đào tạo; hoạt động giáo dục; hoạt động cộng đồng; sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của người học; đánh giá chung về mức độ mong đợi của người học

Tiếp nhận những ý kiến kiến nghị, đề xuất với nhà trường nhằm cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

### **1.2. Nội dung**

Nội dung khảo sát được chia thành 8 phần chính, bao gồm:

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục công: Thu thập mức độ hài lòng của sinh viên về việc cung cấp thông tin tuyển sinh

- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học
- C. Môi trường giáo dục
- D. Hoạt động giáo dục
- E. Hoạt động cộng đồng
- F. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- G. Đánh giá chung
- H. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D, E và F được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 5 đến 9 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng (1) đến rất hài lòng (5). Phần G - đánh giá chung: Thăm dò về khả năng giới thiệu trường với gia đình và bạn bè của sinh viên; đồng thời đánh giá về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục sử dụng % mức độ hài lòng của người học với từ 0% đến 100% hoặc có thể trên 100% nếu nhà trường phục vụ tốt vượt quá sự mong đợi của bản thân người được khảo sát. Phần H để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục dựa trên các câu hỏi mở về các dịch vụ khác nhau để đối tượng khảo sát tự ý đề xuất.

### **1.3. Mẫu khảo sát**

Đối tượng khảo sát bao gồm tất cả Sinh viên hệ Đại học Khóa 12-16 và Cao đẳng Khóa 20-23 đang theo học tại Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội.

Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, đối tượng không phù hợp, cỡ mẫu đưa vào phân tích là 29.624 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các biến đều đạt yêu cầu (lớn hơn 0,6). Tất cả các khái niệm đều đạt độ tin cậy về giá trị.

### **1.4. Phương pháp thực hiện**

Khảo sát lấy ý kiến của sinh viên đang học tập tại 13 Khoa và Trung tâm đào tạo tại Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Hoạt động lấy ý kiến được thực hiện trực tuyến thông qua cổng sinh viên <http://sv.dhcnhn.vn> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHau của nhà trường.

Phiếu khảo sát sử dụng mẫu phiếu tại phụ lục 1 của báo cáo này. Phiếu khảo sát được chỉnh sửa từ mẫu phiếu khảo sát của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành trong Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

### 1.5. Xử lý kết quả đánh giá

Dữ liệu được xử lý, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo dựa theo “Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” ban hành kèm quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 4/10/2019 về việc “Ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công năm 2019”.

Dữ liệu được thu thập và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel và phần mềm SPSS. Kết quả khảo sát được phân tích đối sánh giữa các năm, đối sánh nội bộ giữa các đơn vị hoặc giữa các nhóm đối tượng dưới dạng biểu đồ. 2 chỉ số chính được sử dụng để phân tích trong báo cáo là “Điểm hài lòng” và “Tỉ lệ hài lòng” được phân loại như sau:

- Phân loại điểm hài lòng:

Mức điểm	Mức đạt	Xếp loại mức độ hài lòng
Dưới 2,5 điểm	Không đạt yêu cầu	Không hài lòng
Từ 2,5 đến dưới 3,0 điểm	Đạt mức trung bình	Ít hài lòng
Từ 3,0 đến dưới 3,7 điểm	Đạt mức khá	Khá hài lòng
Từ 3,7 điểm đến dưới 4,5 điểm	Đạt mức tốt	Hài lòng
Từ 4,5 điểm đến 5,0 điểm	Đạt mức rất tốt	Rất hài lòng

- Phân loại tỉ lệ hài lòng (Tỉ lệ điểm 4+5):

Tỉ lệ hài lòng	Xếp loại mức độ hài lòng
Từ 0% - 40%	Biểu thị mức độ hài lòng thấp
Từ 40% - 60%	Biểu thị mức độ hài lòng chấp nhận được
Từ 60% - 80%	Biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt
Từ 80% - 100%	Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt

## **1.6. Tổ chức triển khai**

Thời gian khảo sát được căn cứ vào tiến độ đào tạo năm học 2020-2021 đã được điều chỉnh do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19.

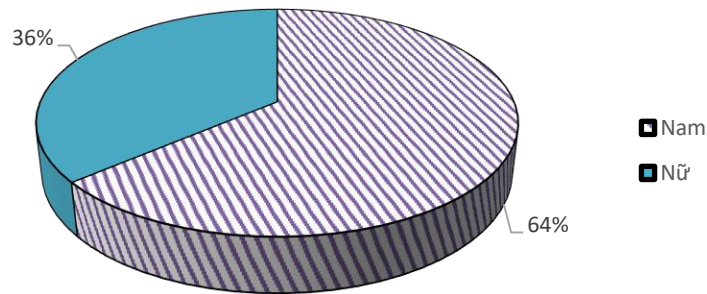
Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 10/01/2022 đến 25/02/2022.

## CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích kết quả khảo sát của 29.624 sinh viên đại học, cao đẳng đang theo học tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông tin về đối tượng khảo sát được thể hiện trong các biểu đồ dưới đây. Cụ thể:

#### 2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính

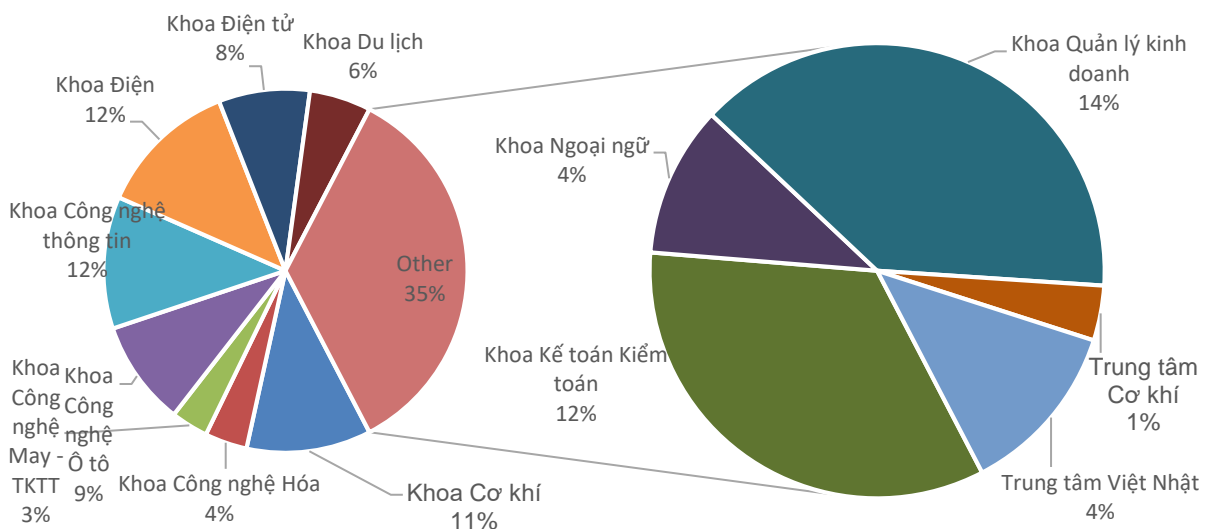


*Biểu đồ 2.1 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính*

Biểu đồ 2.1 thể hiện cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính, trong đó 64% đối tượng tham gia khảo sát là nam, 36% còn lại là nữ.

#### 2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo

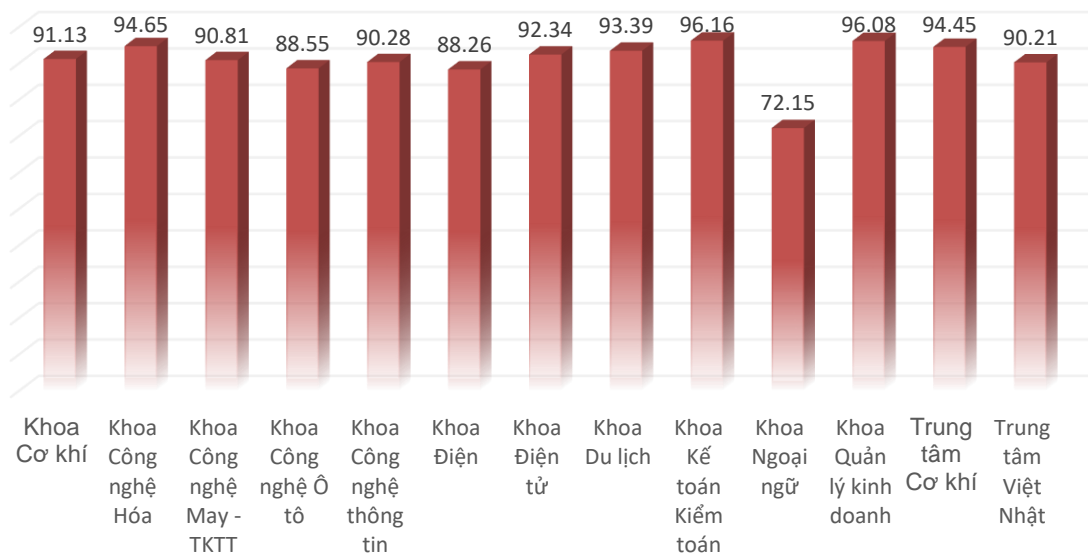
*Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát toàn trường theo đơn vị đào tạo*





Biểu đồ 2.2 thể hiện cơ cấu tỉ lệ trả lời theo đơn vị đào tạo. Trong số 29.624 sinh viên tham gia khảo sát, chiếm phần lớn là sinh viên đến từ Khoa Quản lý kinh doanh (14%), Khoa Kế toán kiểm toán (12%), Khoa Công nghệ thông tin (12%), Khoa Điện (12%), Khoa Cơ khí (11%).

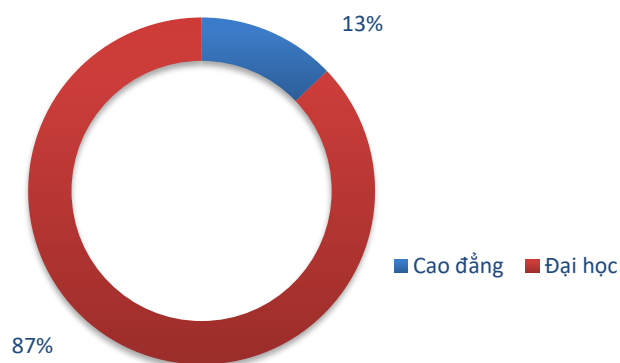
*Biểu đồ 2.2.1: Thống kê tỉ lệ % tham gia khảo sát theo đơn vị đào tạo*



Tỉ lệ tham gia khảo sát toàn trường đạt 91,91%. Trong đó khoa có tỉ lệ tham gia khảo sát cao nhất là khoa Kế toán kiểm toán với 96,16%.

### 2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo

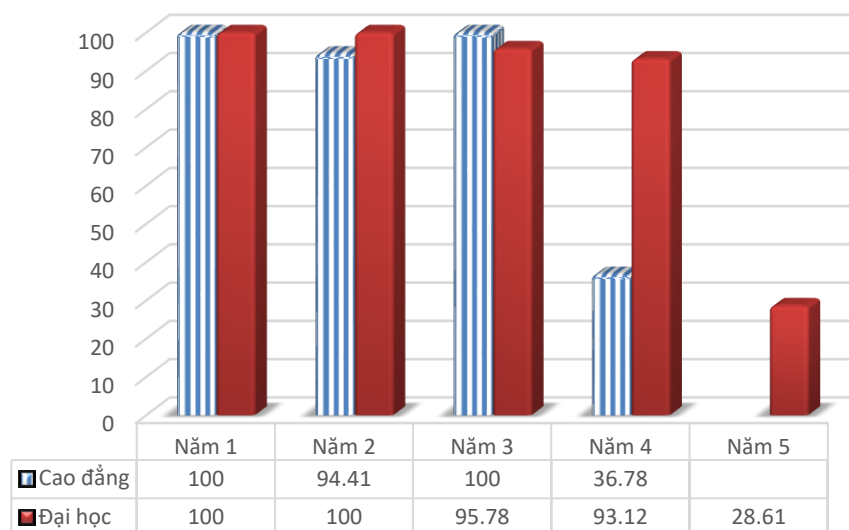
*Biểu đồ 2.3 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo*



Trong số 29.624 phiếu khảo sát thu thập được, tỉ lệ sinh viên Đại học tham gia khảo sát chiếm 87%, sinh viên cao đẳng chiếm 13%.

### 2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học

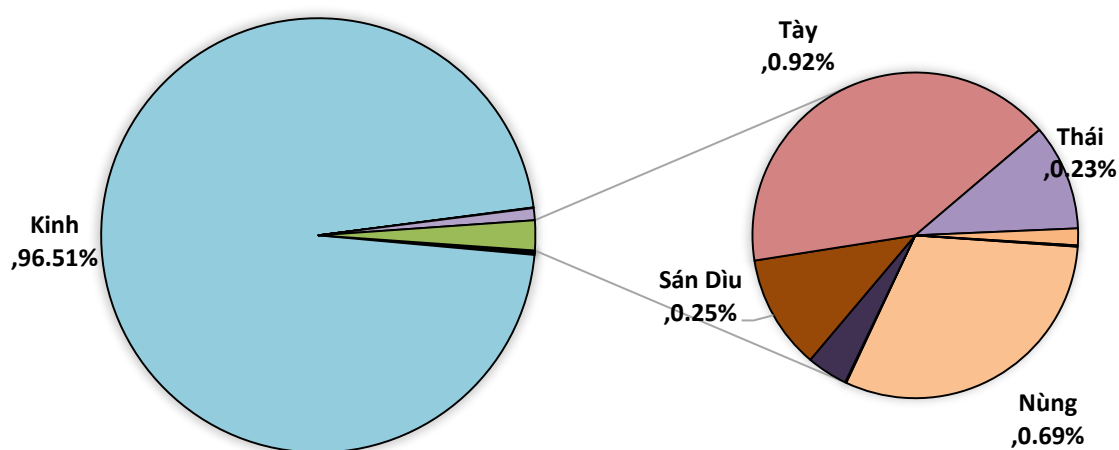
Biểu đồ 2.4: Thống kê tỉ lệ % tham gia khảo sát theo năm học



Tỉ lệ tham gia khảo sát theo hệ và năm học được thể hiện qua biểu đồ 2.4. Theo đó sinh viên năm nhất ở cả 2 hệ có tỉ lệ trả lời khảo sát là 100%.

### 2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc

Biểu đồ 2.5: Thống kê đối tượng khảo sát theo dân tộc



Biểu đồ 2.5 cho thấy có tổng số 29.624 sinh viên tham gia khảo sát đến từ 22 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó các em sinh viên là dân tộc Kinh chiếm đại đa số, với tỉ trọng rất lớn là 96,51%. Các sinh viên là người dân tộc khác chiếm tỉ trọng rất thấp chưa đến 1%.

## **2.2. Kết quả khảo sát**

Như đã trình bày trong Chương 1, để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm khảo sát đã tiến hành khảo sát và phân tích sự hài lòng của sinh viên trên 6 lĩnh vực/khía cạnh cụ thể sau:

- Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo.
- Môi trường đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Hoạt động giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Hoạt động cộng đồng tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên.

Nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường và phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo, hệ đào tạo và theo số năm sinh viên học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Để đánh giá được điểm hài lòng của sinh viên một cách chi tiết theo 6 lĩnh vực đề cập ở trên, nhóm phân tích đã sử dụng kỹ thuật thống kê mô tả (Descriptive statistics) và phân tích bảng kết hợp nhiều biến (Custom tables) trong SPSS để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với từng lĩnh vực cụ thể và trong mối quan hệ với các đặc điểm về đơn vị đào tạo, số năm học của sinh viên.

Bên cạnh việc phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm 2021, nhóm khảo sát sẽ tiến hành so sánh với kết quả khảo sát năm 2019, 2020 để đưa ra cái nhìn đa chiều đối với cách tính điểm hài lòng chung theo từng tiêu chuẩn. Bảng hỏi năm 2021 được sửa đổi, bổ sung thêm 7 câu hỏi đánh giá hài lòng ở 4 lĩnh vực và 1 câu hỏi thăm dò ở mục đánh giá chung.

### ***2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục***

#### ***a. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2021***

Bảng 2.2.1 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp

cận dịch vụ giáo dục”. Theo đó sinh viên đánh giá cao lĩnh vực này với tỉ lệ hài lòng đạt 84,4%, tổng điểm trung bình đạt 4,41 điểm, xếp loại hài lòng. 6/6 tiêu chí đều có tỉ lệ hài lòng từ 73-88,9%, điểm trung bình chung đạt mức hài lòng và hài lòng cao.

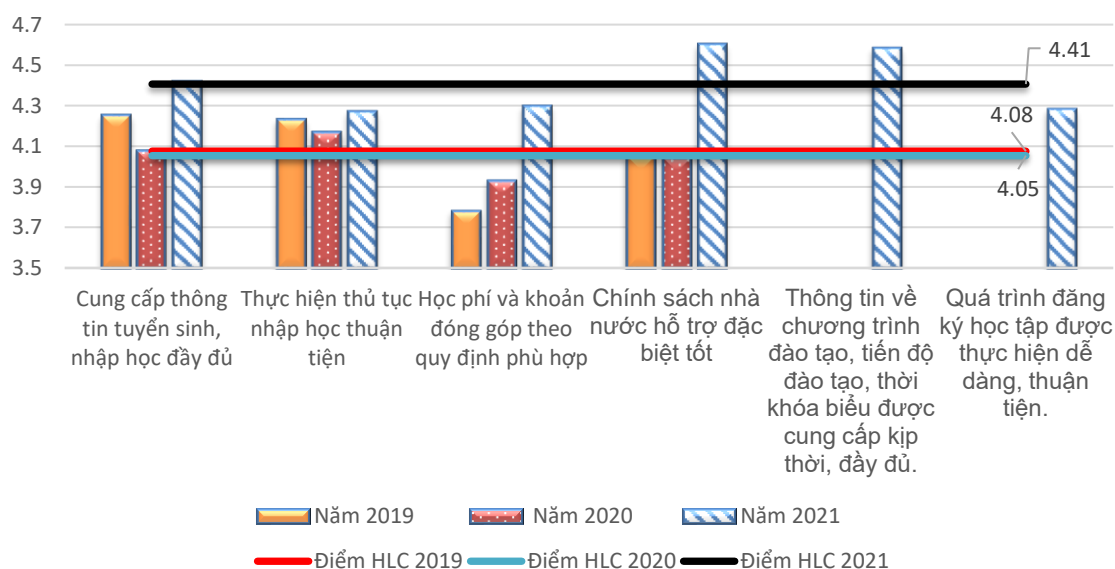
*Bảng 2.2.1: Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2021*

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng (%)
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ	4.42	88.6
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.27	73.05
3	Học phí và khoản đóng góp theo quy định phù hợp	4.30	88.3
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đặc biệt tốt	4.60	83.5
5	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.	4.58	84
6	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	4.28	88.9
<b>Lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>		<b>4.41</b>	<b>84.4</b>

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục qua các năm**

Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” qua 3 năm 2019 – 2020 – 2021 được thể hiện qua biểu đồ 2.6.1 dưới đây. Xu hướng chỉ ra rằng năm 2021 có mức độ hài lòng ở tất cả các tiêu chí cao hơn so với cùng kỳ 2 năm trước. Điểm hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” năm 2021 cao hơn cùng kỳ năm 2019 và 2020 với mức chênh lệch 0,33-0,36 điểm.

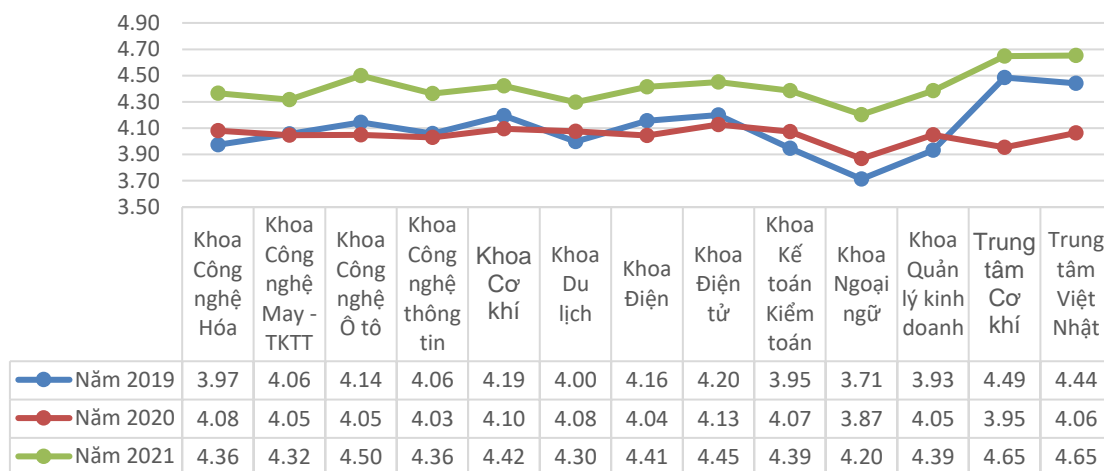
*Biểu đồ 2.6.1: Xu hướng hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục qua 3 năm*



**c. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2021 theo đơn vị đào tạo**

Biểu đồ 2.6.2 chỉ ra xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” theo đơn vị đào tạo qua 3 năm 2019 – 2020 – 2021. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo năm 2021 dao động từ 4,20 đến 4,65 ở 13 Khoa và Trung tâm đào tạo. Xu hướng hài lòng có chiều hướng tăng thay đổi rõ rệt nhất qua 3 năm là khoa CN Hóa, khoa Kế toán kiểm toán, Khoa ngoại ngữ, TT Cơ khí, TT Việt Nhật và khoa Quản lý kinh doanh.

*Biểu đồ 2.6.2: Xu hướng hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2021 theo đơn vị đào tạo*



**2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVC) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo**

**a. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2021**

Bảng 2.2.2 cho thấy CSVC, trang thiết bị dạy học của nhà trường được đánh giá rất hài lòng với tỉ lệ hài lòng 87,60%, điểm trung bình đạt 4.50. 5/8 Tiêu chí thuộc lĩnh vực này như “Phòng học, giảng đường ...”, “CSVC, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm”, “Trang thiết bị và tài liệu tham khảo của Thư viện” và “Ký túc xá SV...” là những tiêu chí được sinh viên đánh giá rất hài lòng. 3 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức hài lòng.

*Bảng 2.2.2: Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học năm 2021*

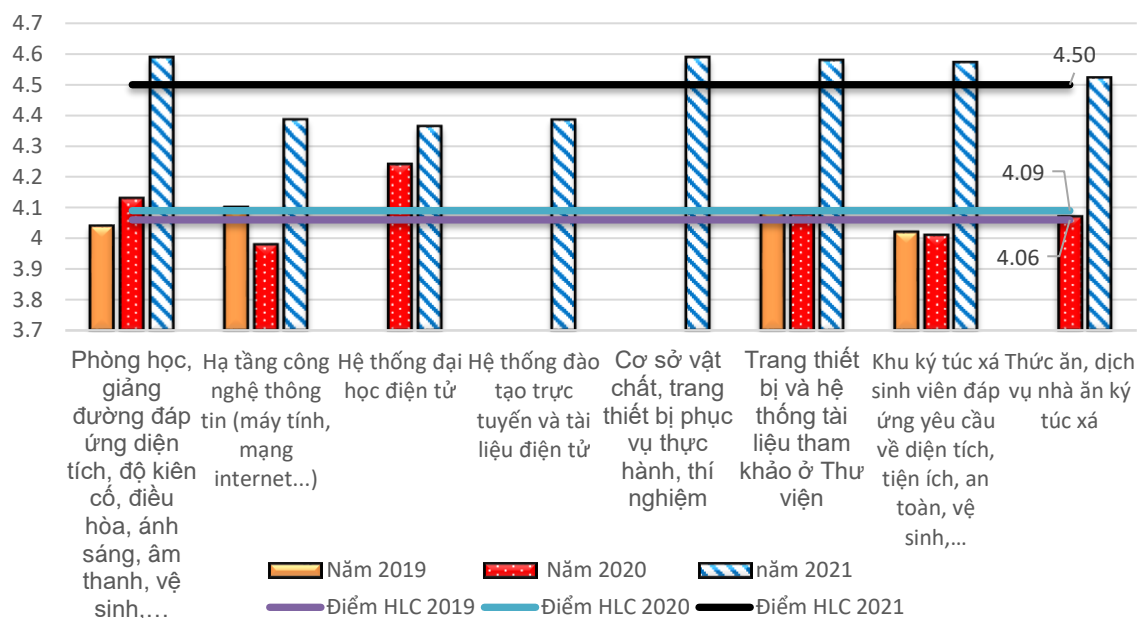
STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh...	4.59	88.53
2	Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.38	87.53
3	Hệ thống đại học điện tử	4.36	86.69

4	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.38	87.34
5	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm	4.59	88.46
6	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.58	87.93
7	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.57	87.91
8	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.52	86.41
<b>Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>		<b>4.50</b>	<b>87.60</b>

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học qua các năm**

Biểu đồ 2.7.1 dưới đây minh họa xu hướng hài lòng của sinh viên đối với lĩnh vực “CSVC, trang thiết bị dạy học” qua 3 năm. Mức hài lòng thay đổi rõ rệt nhất ở 4 tiêu chí “Phòng học, giảng đường”, “Thư viện”, “Hạ tầng công nghệ thông tin” và nhóm các câu hỏi về ký túc xá... khi có điểm trung bình cao hơn cùng kỳ 2 năm trước xấp xỉ 0,5 điểm. Tiêu chí “Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử” cũng như “Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm” là 2 tiêu chí mới được đưa vào bảng hỏi năm 2021 được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng.

*Biểu đồ 2.7.1: Xu hướng hài lòng lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học qua 3 năm*

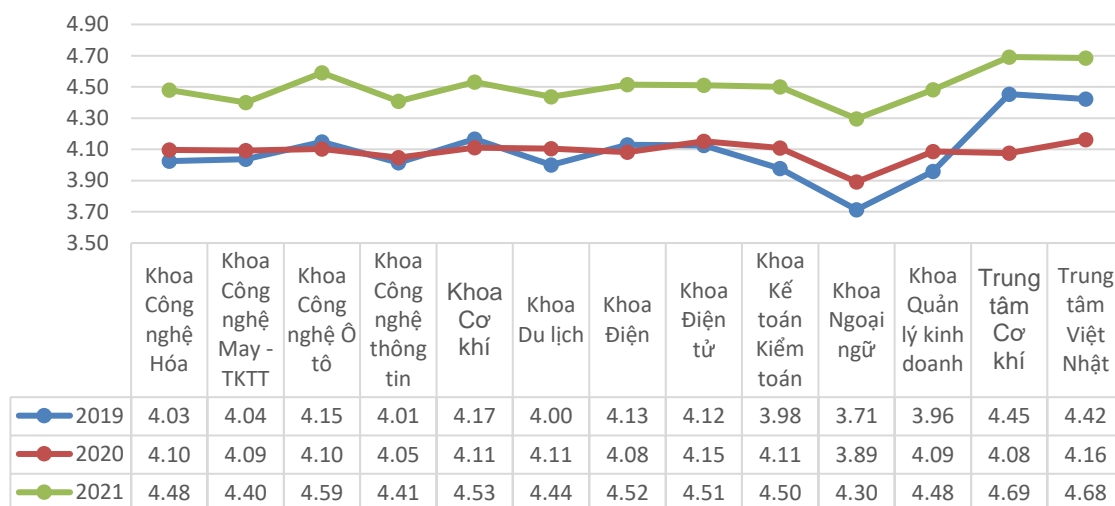


**c. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo đơn vị đào tạo**

Kết quả khảo sát cho thấy 6/13 khoa có mức hài lòng và 7/13 khoa có mức hài lòng cao (trên 4,5 điểm) đối với “CSVC – trang thiết bị dạy học” của nhà trường. Xu

hướng hài lòng lĩnh vực CSVC năm 2021 có sự thay đổi rõ rệt nhất so với cùng kỳ năm 2019 – 2020. Đây là sự ghi nhận của sinh viên đối với Nhà trường khi đã ghi nhận ý kiến của người học đối với CSVC – trang thiết bị dạy học ở các kỳ khảo sát trước và có sự thay đổi tích cực, đem đến sự hài lòng cao cho Sinh viên.

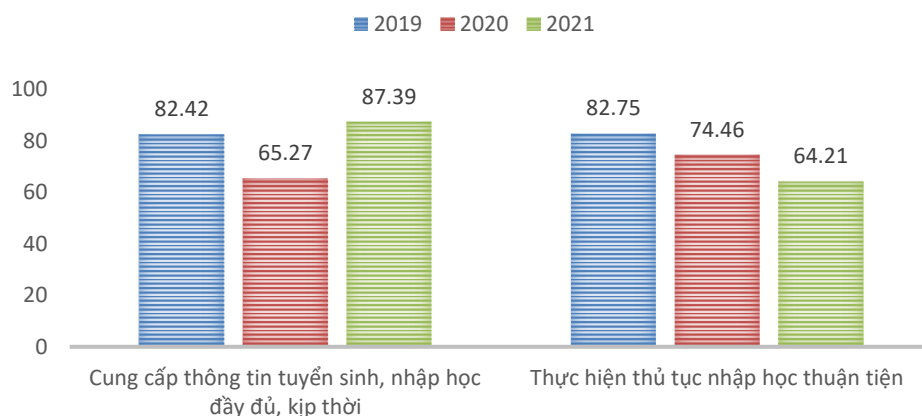
*Biểu đồ 2.7.2: Điểm hài lòng đối với CSVC và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo đơn vị đào tạo*



**d. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên năm nhất với hoạt động tuyển sinh, nhập học**

Biểu đồ 2.7.3 thể hiện mức độ hài lòng của sinh viên năm nhất đối với hoạt động tuyển sinh/nhập học qua 3 năm 2019 – 2020 - 2021. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng: năm 2021 sinh viên có sự hài lòng cao đối với việc cung cấp thông tin tuyển sinh của nhà trường hơn các năm về trước. Bên cạnh đó, thủ tục nhập học có tỷ lệ hài lòng thấp dần qua 3 năm.

*Biểu đồ 2.7.3: Mức độ hài lòng của sinh viên năm nhất với hoạt động tuyển sinh/nhập học qua các năm*



### 2.2.3. Môi trường đào tạo

#### a. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo năm 2021

Kết quả khảo sát cho thấy, lĩnh vực “Môi trường đào tạo” có 9/9 tiêu chí có điểm trung bình ở mức hài lòng. Điểm trung bình lĩnh vực đạt 3,98 điểm. Tỷ lệ hài lòng đạt 71,27%. Xếp loại hài lòng.

Bảng 2.2.3: Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo năm 2021

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỷ lệ hài lòng
1	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.09	59.60
2	Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	3.78	61.48
3	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.06	84.72
4	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ... cho sinh viên	3.78	53.26
5	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.03	82.15
6	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa	3.91	66.29
7	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.04	82.54
8	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.04	66.25
9	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.09	85.16
<b>Lĩnh vực Môi trường đào tạo</b>		<b>3.98</b>	<b>71.27</b>

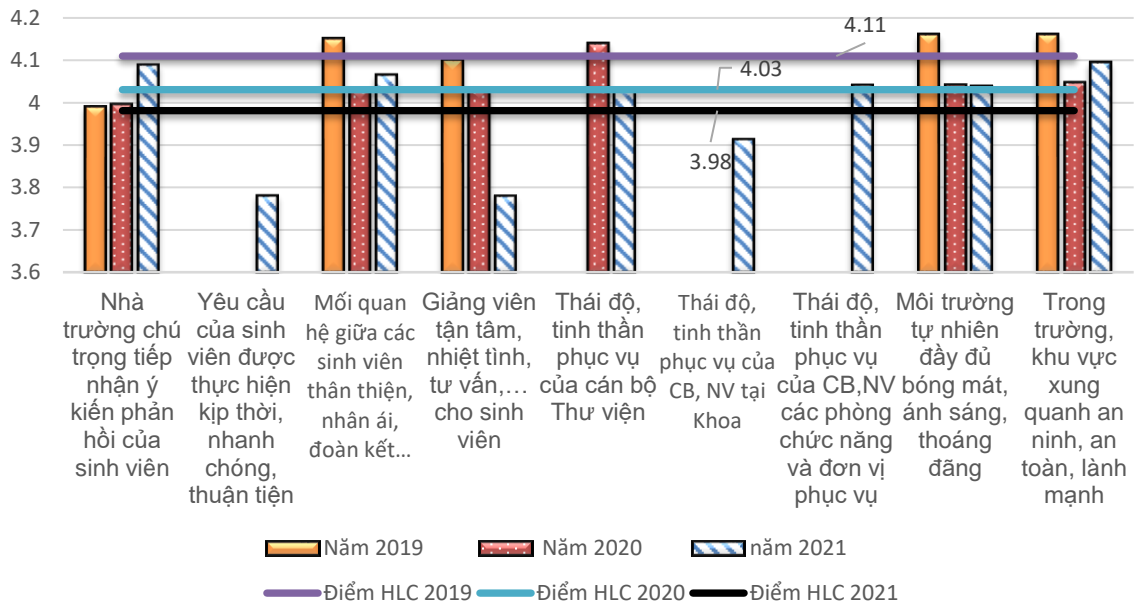
#### b. Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo qua các năm

Biểu đồ 2.8.1 dưới đây phản ánh mức độ hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo tại Trường qua các năm. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” có xu hướng giảm dần và giảm ở hầu hết các tiêu chí.

3 tiêu chí có xu hướng hài lòng cao hơn cùng kỳ 2 năm trước là “Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của SV”, “Mối quan hệ giữa SV” và “Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh”. 3 tiêu chí mới xuất hiện trong bảng hỏi năm 2021 về “Yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời, nhanh chóng thuận tiện”; “Thái độ tinh thần phục vụ của CBNV tại khoa” và “Thái độ, tinh thần phục vụ của CBNV phòng ban chức năng” đều được đánh giá ở mức hài lòng.

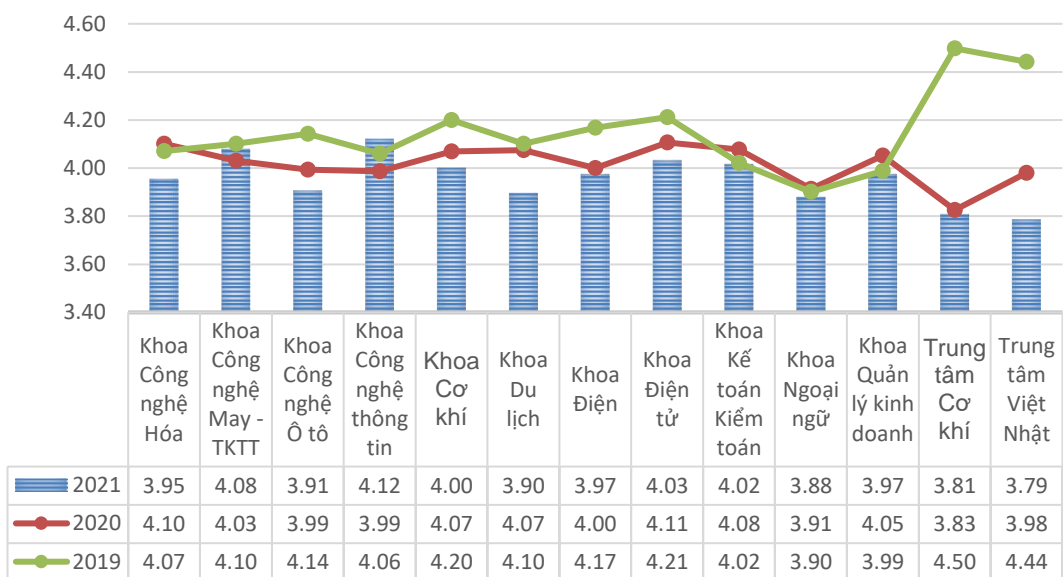


**Biểu đồ 2.8.1: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo**



**c. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo học theo đơn vị đào tạo**

**Biểu đồ 2.8.2: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo đơn vị đào tạo**



Biểu đồ 2.8.2 cho thấy điểm hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” theo đơn vị đào tạo là khác nhau giữa các đơn vị trong nhà trường. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, môi trường đào tạo của khoa CNTT và khoa CN May – TKTT mang đến sự hài lòng cao hơn 2 năm trước. Bên cạnh đó, môi trường đào tạo của khoa Công nghệ hóa, khoa Công nghệ Oto, khoa Cơ khí, khoa Du lịch và Trung tâm Việt Nhật cần được chú trọng nâng cao để mang lại sự hài lòng tốt hơn cho sinh viên.

## 2.2.4. Hoạt động giáo dục

### a. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục năm 2021

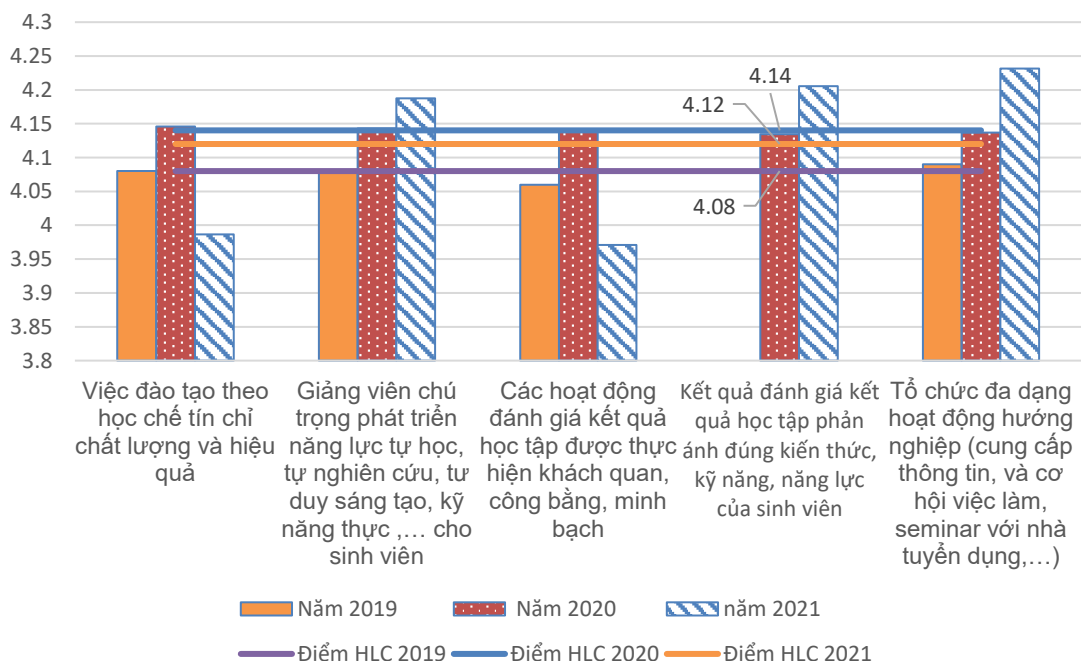
Bảng 2.2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục năm 2021

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	3.99	65.42
2	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	4.19	84.90
3	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	3.97	63.24
4	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	4.21	84.78
5	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.23	82.19
<b>Lĩnh vực Hoạt động giáo dục</b>		<b>4.12</b>	<b>76.11</b>

Kết quả khảo sát về hoạt động giáo dục năm 2021 cho thấy sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng với 4,12 điểm, đạt tỉ lệ hài lòng 76,11%.

### b. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục qua các năm

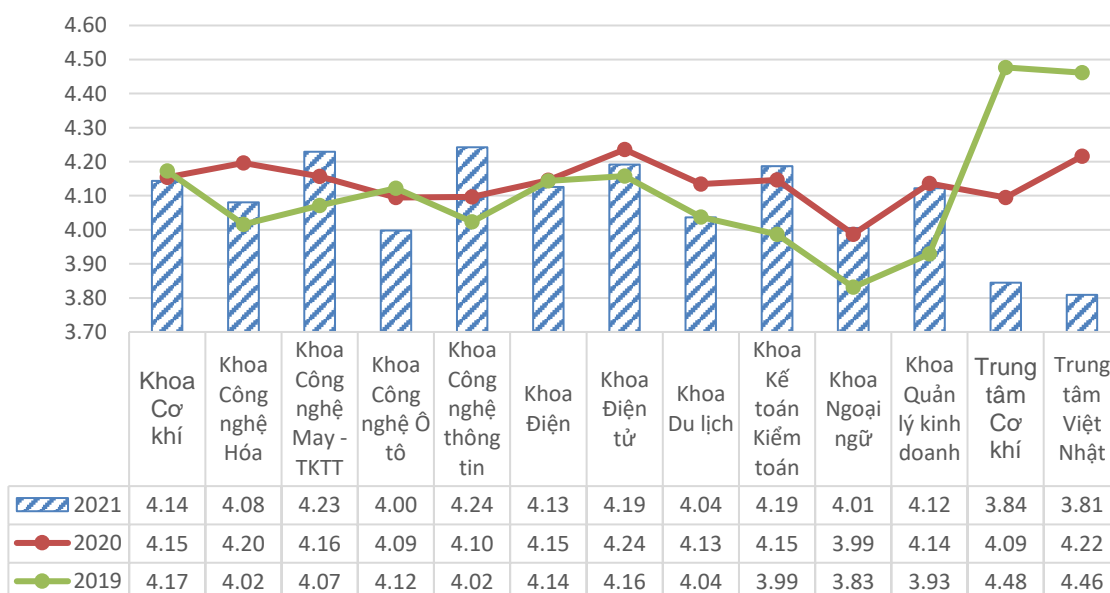
Biểu đồ 2.9.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục



Biểu đồ 2.9.1 cho thấy mức độ hài lòng đối với “Hoạt động giáo dục” tại trường ĐHCNHN năm 2021 có xu hướng thấp hơn năm 2020 và cao hơn năm 2019. Tiêu chí “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ” và “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập” có xu hướng giảm so với cùng kỳ 2 năm trước. Nguyên nhân là do ảnh hưởng của Covid-19, năm học 2020-2021 phần lớn thời gian SV phải làm quen với việc học và thi trực tuyến. Mặc dù công cụ học và thi đã được nhà trường cập nhật và hỗ trợ tối đa cho SV, tuy nhiên cũng sẽ không tránh khỏi những trở ngại, khó khăn và nhiều thách thức do thiếu sự tương tác giữa SV với thầy cô, trang thiết bị, đường truyền tại khu vực SV sinh sống không đảm bảo, khả năng tiếp cận với công nghệ của 1 bộ phận SV chưa được thành thạo... Tuy nhiên điểm trung bình của 2 tiêu chí này là 3,99 và 3,97, đạt mức độ hài lòng đã cho thấy SV vẫn có sự tin tưởng, hài lòng đối với dịch vụ mà nhà trường cung cấp. Đồng thời cũng vào 1 năm đầy biến động, tiêu chí “Tổ chức các hoạt động seminar hướng nghiệp”, “GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu của SV” và “Kết quả ĐGKQHT vẫn được nhà trường chú trọng, SV đánh giá cao.

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo**

Biểu đồ 2.9.2: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo



Biểu đồ 2.9.2 cho thấy điểm hài lòng đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” theo đơn vị đào tạo năm 2021 có sự khác biệt ở các khoa, trung tâm đào tạo. Trong

đó điểm trung bình cao nhất là khoa Công nghệ thông tin và khoa Công nghệ May - TKTT, ở mức rất hài lòng với 4,23 và 4,24. Đây cũng là 2 đơn vị có xu hướng hài lòng “Hoạt động giáo dục” cao hơn hẳn so với 2 năm về trước.

Xem xét về xu hướng, 5/13 đơn vị có mức độ hài lòng không thay đổi nhiều so với cùng kỳ năm 2020; 4 đơn vị có xu hướng hài lòng cao hơn cùng kỳ năm trước là Khoa CN May – TKTT, khoa CNTT, Khoa KTKT và khoa Ngoại ngữ; Ở chiều ngược lại, Khoa Công nghệ Hóa, khoa CN oto, khoa du lịch, TT Cơ khí và TT Việt Nhật có xu hướng hài lòng giảm đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”.

### 2.2.5. Hoạt động cộng đồng

#### a. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động cộng đồng năm 2021

Bảng 2.2.5: Mức độ hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng

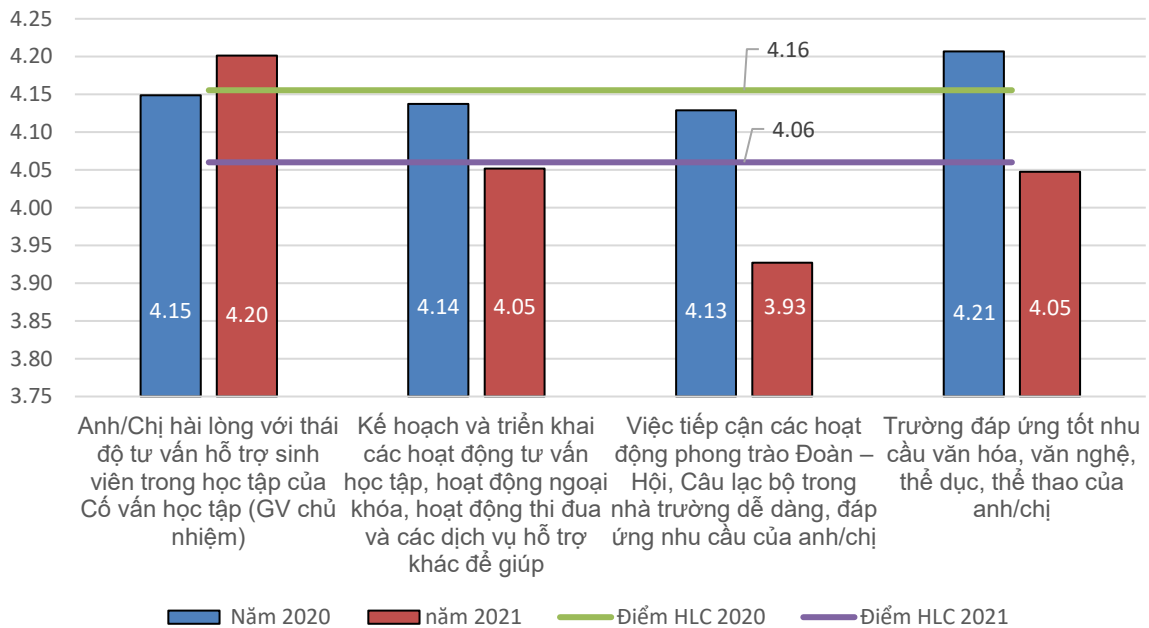
STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.20	84.80
2	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp	4.05	71.73
3	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	3.93	71.41
4	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị	4.05	71.41
<b>Lĩnh vực Hoạt động cộng đồng</b>		<b>4.06</b>	<b>74.83</b>

Lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” năm 2021 có điểm hài lòng đạt 4,06 điểm, tỉ lệ hài lòng đạt 74,83 điểm, xếp loại hài lòng.

#### b. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động cộng đồng qua các năm

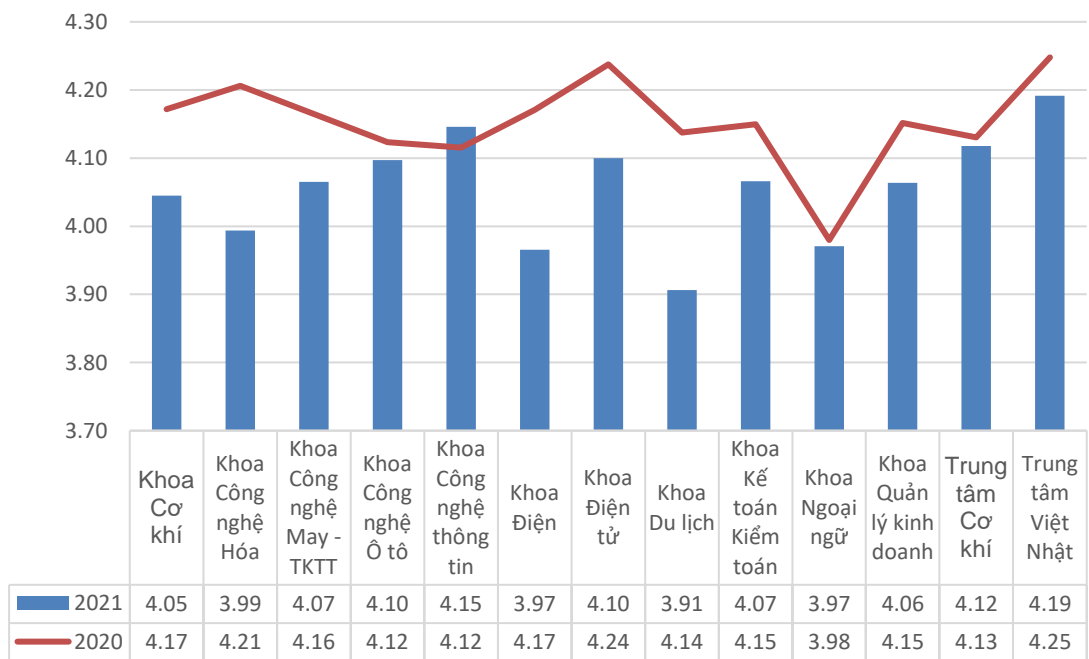
Biểu đồ dưới đây thể hiện xu hướng hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của SV trường ĐHCNHN qua 2 năm. Tiêu chí “Hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)” là tiêu chí có điểm hài lòng năm 2021 cao hơn cùng kỳ năm trước. Bên cạnh đó, các tiêu chí liên quan đến các hoạt động ngoại khóa có xu hướng hài lòng thấp hơn do khó có thể triển khai các hoạt động liên quan đến phong trào văn hóa, văn nghệ, ngoại khóa do phần lớn thời gian SV học online.

**Biểu đồ 2.10.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của sinh viên**



**c. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo**

**Biểu đồ 2.10.2: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo**



Nhìn chung, xu hướng hài lòng đối với lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” ở các đơn vị đào tạo đều giảm trong năm vừa qua. Trong bối cảnh SV dành phần lớn thời gian học và trao đổi thông tin qua internet, khoa CNTT với thế mạnh FIT media

vẫn luôn duy trì các hoạt động thông qua fanpage trên mạng xã hội, đem đến sự hài lòng với hoạt động cộng đồng ở mức hài lòng cao hơn so với cùng kỳ năm 2020.

### **2.2.6. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên**

#### **a. Điểm hài lòng “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của SV” năm 2021**

*Bảng 2.2.6: Mức độ hài lòng “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của SV”*

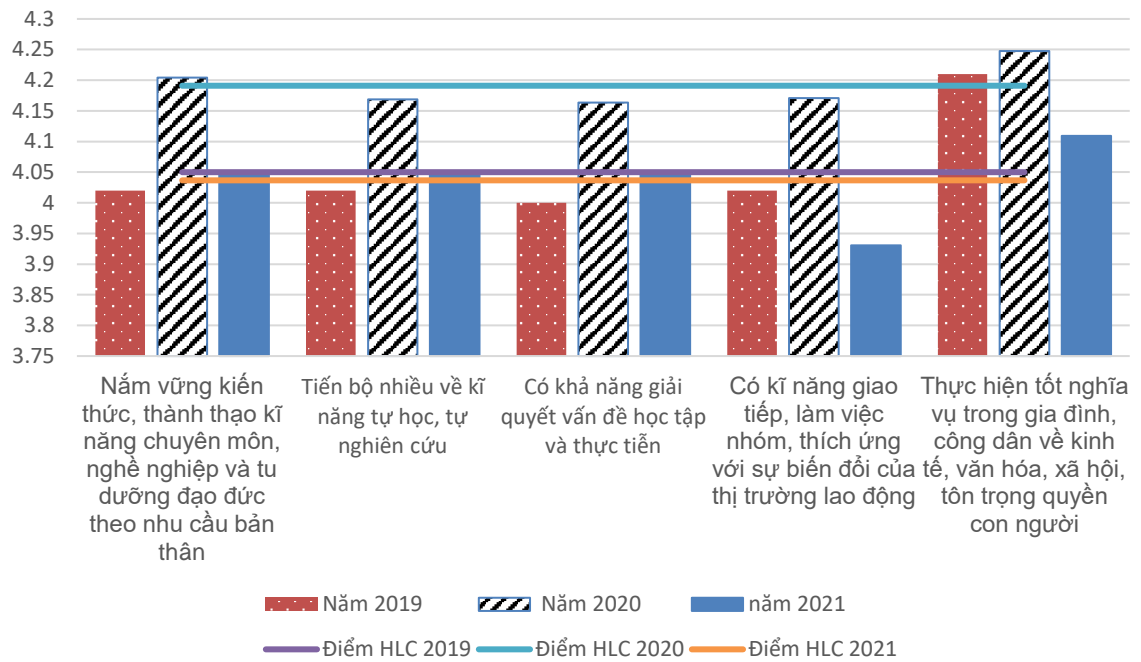
<b>STT</b>	<b>Các tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm TBC</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng</b>
1	Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.05	71.68
2	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	4.05	71.70
3	Có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.05	71.51
4	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3.93	71.86
5	Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội, tôn trọng quyền con người	4.11	73.86
<b>Lĩnh vực sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của SV</b>		<b>4.04</b>	<b>72.12</b>

Kết quả khảo sát năm 2021 cho thấy, 72,12% sinh viên hài lòng khi trả lời các câu hỏi nhằm đánh giá mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân sinh viên trong thời gian theo học tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Trong đó, sự tự tin với vai trò và thực hiện tốt nghĩa vụ công dân có điểm hài lòng cao nhất với 4,11 điểm, đạt 73,86% tỉ lệ hài lòng. Bên cạnh đó: Sự tự tin trong hoạt động học tập; Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức; Sự tiến bộ rõ ràng về các kỹ năng; Có khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm có điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng khá tương đồng với điểm hài lòng 3.93 – 4.05 điểm, tỉ lệ hài lòng đạt xấp xỉ 72%.

#### **b. Điểm hài lòng lĩnh vực sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên qua các năm**

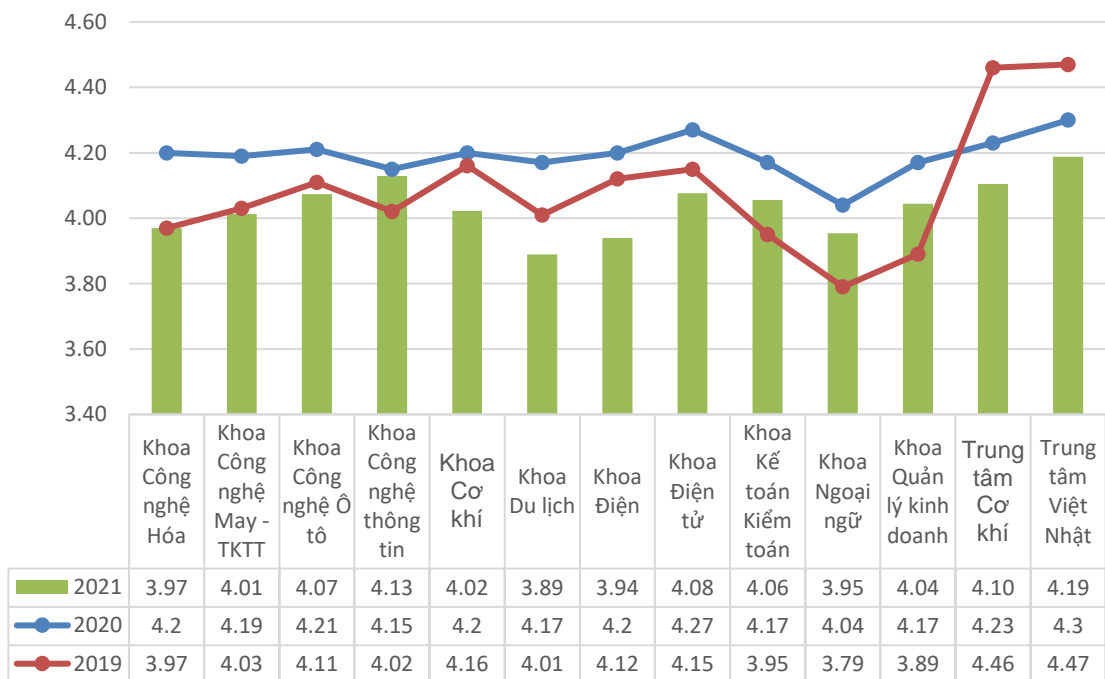
Biểu đồ 2.11.1 cho thấy mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân của SV trong năm 2021 có xu hướng giảm ở tất cả các tiêu chí. Tiêu chí có mức độ giảm sâu nhất là “Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động”. Xu hướng hài lòng chung cũng giảm sâu so với cùng kỳ năm trước.

**Biểu đồ 2.11.1: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên qua các năm**



**c. Điểm hài lòng lĩnh vực sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo**

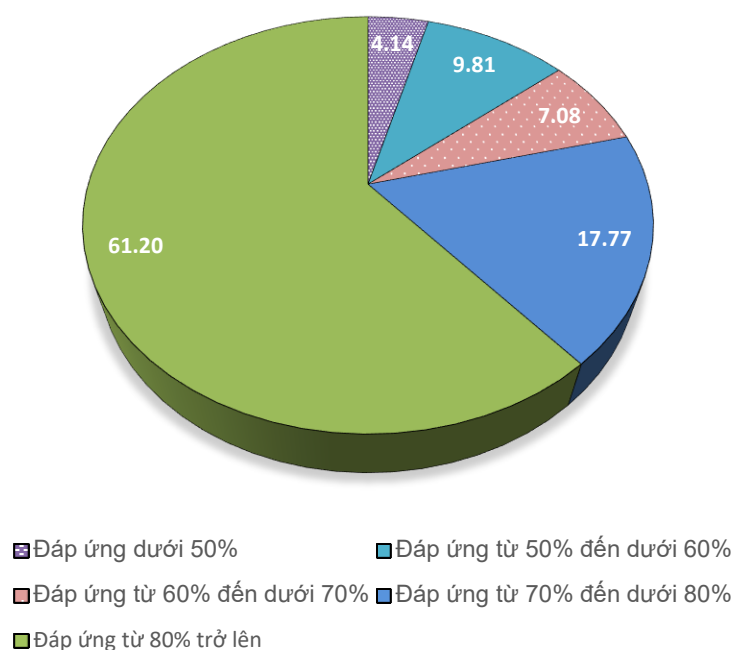
**Biểu đồ 2.11.2: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo**



Kết quả khảo sát năm 2021 cho thấy, sinh viên tại các khoa đều đánh giá ở mức độ hài lòng với các kỹ năng được trang bị trong quá trình theo học tại nhà trường. TT Việt Nhật, Khoa CNTT là 2 đơn vị có điểm hài lòng cao nhất tại nhóm câu hỏi này. Bên cạnh đó, khoa Du lịch, khoa Điện và khoa Ngoại ngữ là 3 đơn vị có mức độ hài lòng thấp

### 2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của sinh viên trước khi đi học

Biểu đồ 2.12.1: Biểu đồ thể hiện tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học



Để đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học, nhóm khảo sát tiến hành thống kê câu trả lời của sinh viên về mức độ đáp ứng mong đợi. Kết quả được thể hiện thông qua biểu đồ 2.12.1.

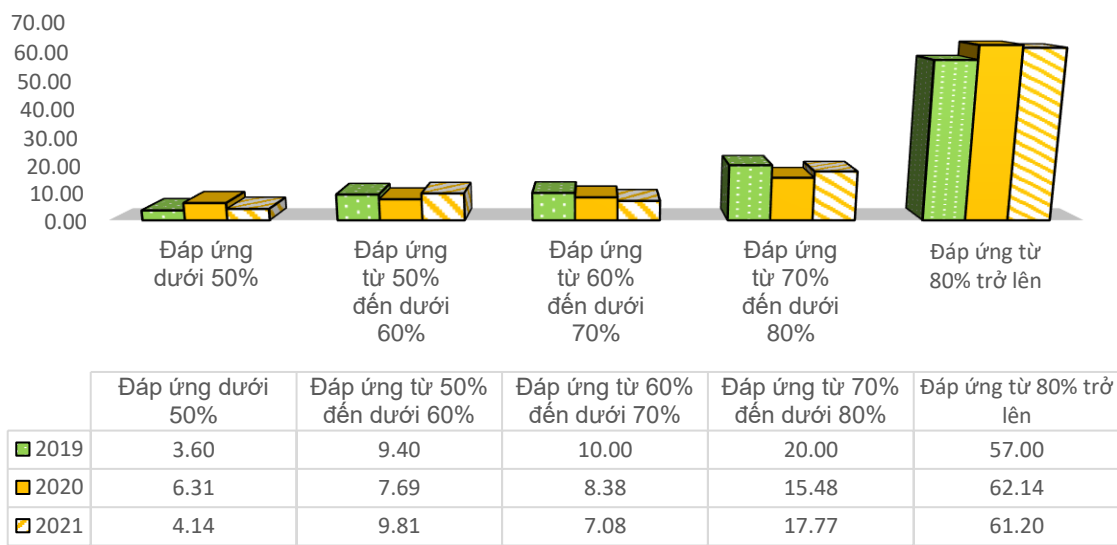
Theo đó: có tới 78,97% sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội “Đáp ứng tốt kỳ vọng” của mình, 16,89% sinh viên cảm thấy dịch vụ giáo dục đã “Đáp ứng kỳ vọng” và chỉ có 4,14% sinh viên trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường “Chưa đáp ứng kỳ vọng”.

Biểu đồ 2.12.2 dưới đây cho thấy xu hướng nhà trường đã đáp ứng mong đợi của SV qua 3 năm gần đây. Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” tăng dần qua 3 năm: Cụ thể năm 2019, tỷ lệ này đạt 77%, đến năm 2020 đạt 77,62% và 78,97% vào năm 2021.



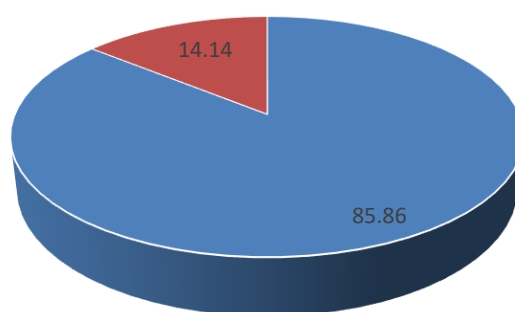
Bên cạnh đó, tỉ lệ sinh viên đánh giá dịch vụ của nhà trường “Đáp ứng kỳ vọng” cũng tăng hơn 0,82% so với cùng kỳ năm 2020, tỉ lệ sinh viên đánh giá “Chưa đáp ứng kỳ vọng” giảm 2,17% so với cùng kỳ năm trước. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy nhà trường đã và đang cung cấp dịch vụ giáo dục đáp ứng được những kỳ vọng mà sinh viên và gia đình đặt ra.

*Biểu đồ 2.12.1: Biểu đồ thể hiện xu hướng tỉ lệ hài lòng qua 3 năm*



### 2.2.8. Tỉ lệ % anh/chị giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè

*Biểu đồ 2.13: Tỉ lệ SV giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè*



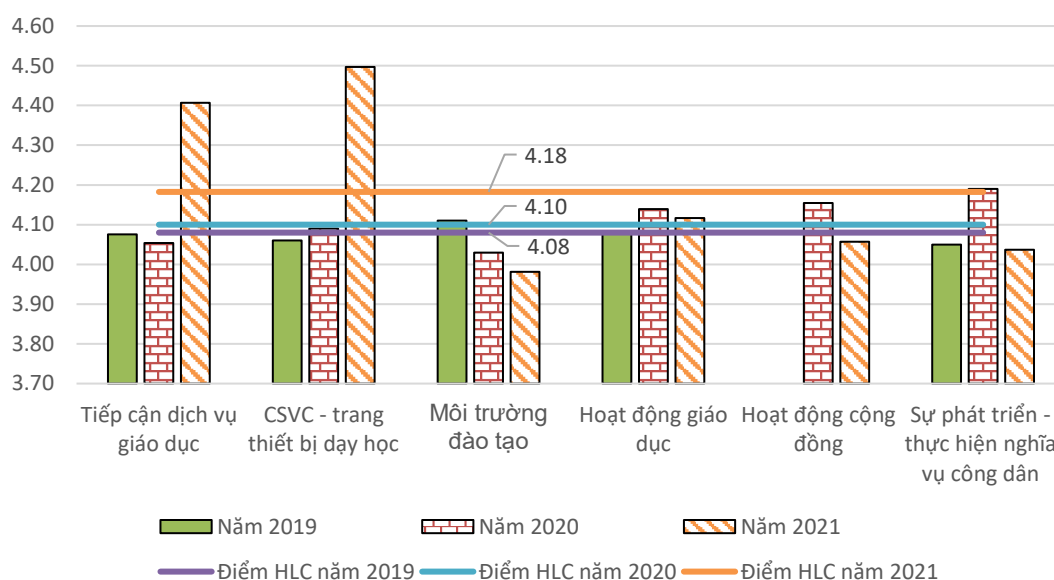
- Giới thiệu nhà trường với gia đình, bạn bè
- Không giới thiệu nhà trường với gia đình

Kết quả thăm dò 29.624 sinh viên cho thấy: 85,86% sinh viên sẽ giới thiệu Nhà trường với gia đình, bạn bè; bên cạnh đó 14,14% có suy nghĩ ngược lại.

## 2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục

### 2.3.1. Điểm hài lòng chung

Biểu đồ 2.13.1: Điểm hài lòng chung theo lĩnh vực



Phân tích xu hướng điểm hài lòng năm 2021 so với năm 2020 và 2019 cho thấy: Điểm hài lòng chung toàn trường năm 2021 đạt 4.18 điểm, tăng 0,08 điểm so với cùng kỳ năm 2020 và 0,1 điểm so với năm 2019.

Xu hướng tăng mạnh ở 2 lĩnh vực: CSVC - trang thiết bị dạy học (tăng 0,41-0,44 điểm), và tiếp cận dịch vụ giáo dục (tăng 0,33-0,35 điểm). Trong năm học 2020-2021, nhà trường đã kiện toàn hệ thống các phòng học lý thuyết, hệ thống điện, điều hòa...đảm bảo phục vụ tốt công tác đào tạo của nhà trường. Công tác tuyển sinh với sự phối hợp giữa các bên liên quan đã mang lại ấn tượng tốt cho Sinh viên và phụ huynh trong bối cảnh đại dịch diễn biến phức tạp.

Ở chiều ngược lại, xu hướng mức độ hài lòng giảm ở 4 lĩnh vực là “Môi trường đào tạo”, “Hoạt động giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân”. Nguyên nhân xuất hiện xu hướng giảm của nhóm lĩnh vực này được nhóm khảo sát nhận định là do sự ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 nên phần lớn thời gian sinh viên học tập tại địa phương thông qua hình thức học trực tuyến, không có sự tương tác giữa thầy và trò, giữa sinh viên và các bộ phận tiếp nhận ý kiến phản hồi, giữa sinh viên với sinh viên...dẫn đến mức độ hài lòng môi trường đào tạo giảm. Bên cạnh đó, lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” với các tiêu chí như các hoạt động ngoại khóa, phong trào Đoàn – Hội, việc đáp ứng nhu cầu văn hóa văn nghệ,

thể dục thể thao cũng gặp nhiều trở ngại do thời gian học trực tuyến kéo dài. Việc đào tạo theo học chế tín chỉ, đánh giá kết quả học tập mặc dù đã được nhà trường nhanh chóng áp dụng chuyển đổi số, tổ chức đào tạo và thi theo hình thức trực tuyến, đảm bảo tiến độ đào tạo, tuy nhiên vẫn còn tồn tại 1 vài vướng mắc chưa đem đến sự hài lòng cao cho Sinh viên.

Để phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên ở các đơn vị đào tạo, nhóm khảo sát tiến hành phân tích điểm hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường qua 3 năm 2019-2021 tại 13 đơn vị đào tạo thông qua biểu đồ 2.13.2 dưới đây. Kết quả chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung toàn trường và của 13/13 đơn vị năm 2021 cao hơn cùng kỳ năm 2020. Trong đó, khoa Công nghệ thông tin, khoa Ngoại ngữ, khoa Kế toán kiểm toán, Trung tâm cơ khí là những đơn vị có điểm hài lòng chung cao cách biệt hơn so với 2 năm trước (Từ 0,1 – 0,18 điểm). Khoa Công nghệ thông tin và khoa Điện tử là 2 đơn vị có điểm hài lòng SV cao nhất năm 2021 với 4,24 điểm. Riêng Trung tâm cơ khí và Trung tâm Việt Nhật có điểm hài lòng năm 2021 cao hơn năm 2020, và thấp hơn cùng kỳ năm 2019. Nguyên nhân là do số lượng SV của 2 khoa tham gia khảo sát ở 2 năm trở lại đây cao gấp 4 lần năm 2019, đã đưa kết quả khảo sát về đúng giá trị thực.

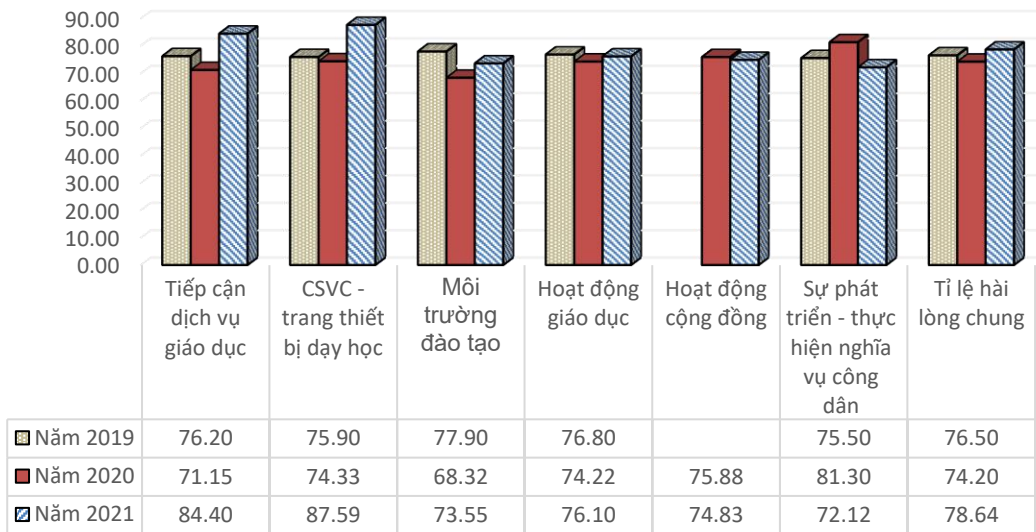
Biểu đồ 2.13.2: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo đơn vị đào tạo



### 2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung

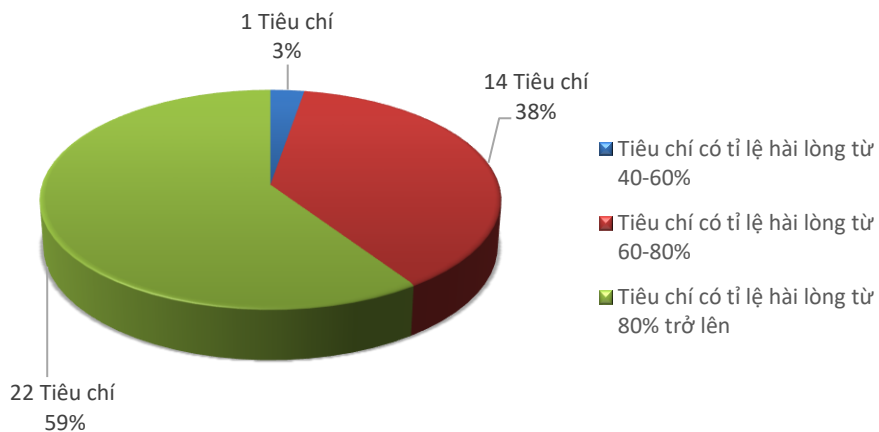
Kết quả phân tích tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực (Điểm 4+5) qua 3 năm được thống kê qua biểu đồ 2.14 dưới đây. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng, tỷ lệ hài lòng ở 4/6 lĩnh vực có xu hướng cao hơn cùng kỳ 2 năm trước, lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân” có tỷ lệ hài lòng thấp hơn. Tỷ lệ hài lòng chung toàn trường năm 2021 đạt 78,64%.

Biểu đồ 2.14: Biểu đồ tỷ lệ hài lòng theo lĩnh vực



- Đi sâu vào phân tích tỷ lệ hài lòng theo từng tiêu chí, nhóm khảo sát sắp xếp các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng theo các nhóm. Biểu đồ 2.14.1 dưới đây thể hiện cơ cấu các nhóm tiêu chí theo điểm hài lòng tiêu chí năm 2021.

Biểu đồ 2.14.1: Cơ cấu các nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng năm 2021

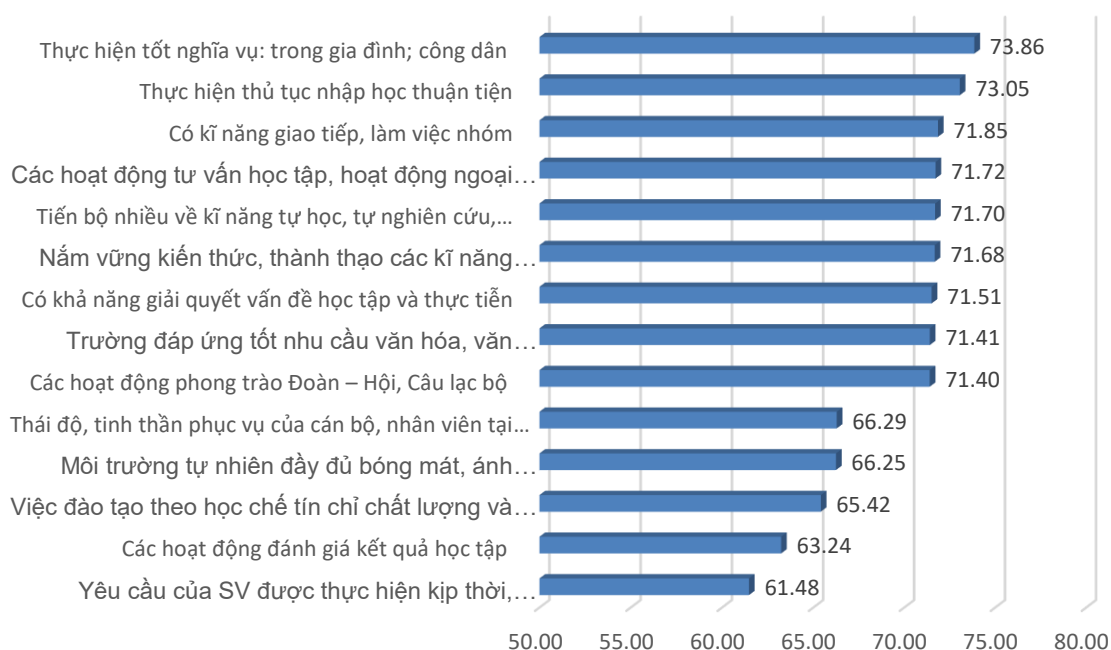


Cụ thể, 37 tiêu chí của bảng hỏi năm 2021 được chia thành 3 nhóm: nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 40%-60% (1 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng chấp nhận được; nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% đến 80% (14 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng tương đối tốt và nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80% (22 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng rất tốt.

Tiêu chí “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên” thuộc lĩnh vực Hoạt động giáo dục là tiêu chí duy nhất được đánh giá ở mức hài lòng chấp nhận được với tỉ lệ hài lòng đạt 56,26%.

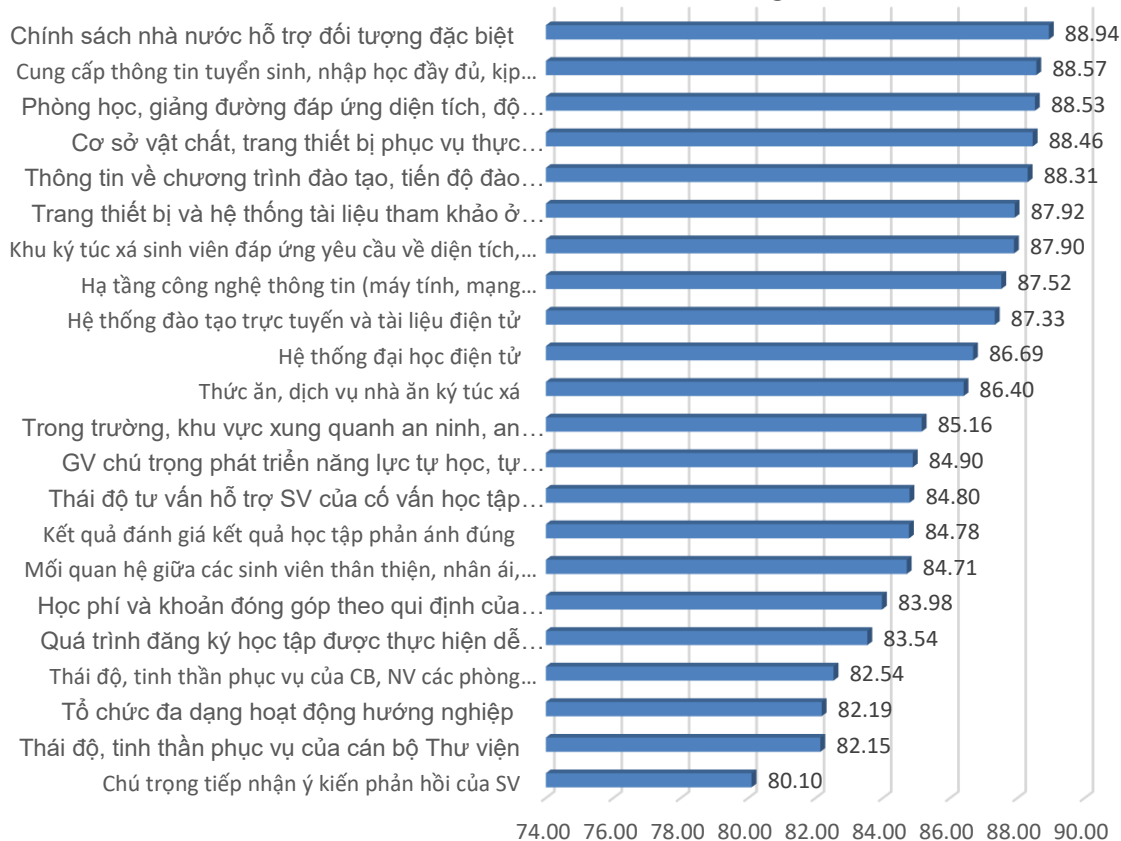
Biểu thị mức độ hài lòng “Tương đối tốt” có 14/37 tiêu chí có mức độ hài lòng từ 60% đến 80%. Bao gồm 5/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân”, 3/9 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường đào tạo”, 2/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”, 3/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”.

*Biểu đồ 2.14.2: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% – 80%*



Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt là nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ trên 80% chiếm phần lớn (22/37 tiêu chí). Trong đó chủ yếu là các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” (5/5 tiêu chí), “Hoạt động cộng đồng” (3/4 tiêu chí), “CSVC – trang thiết bị dạy học” (3/8 tiêu chí) và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”.

*Biểu đồ 2.14.3: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 80% trở lên*



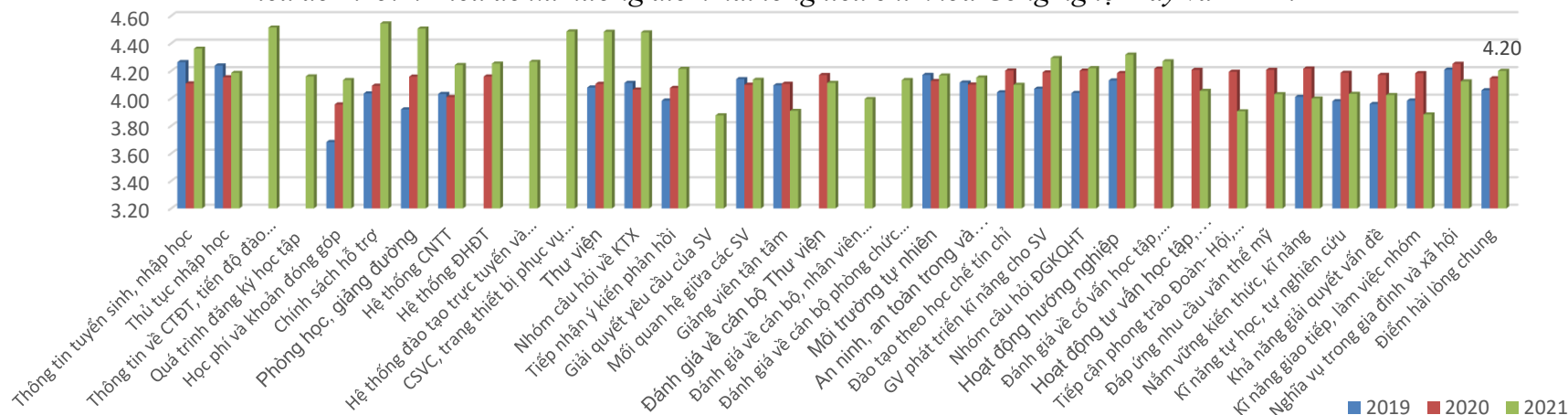
Cuối cùng, biểu thị mức hài lòng rất tốt là nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80%, bao gồm các tiêu chí còn lại rơi vào nhóm các lĩnh vực như: “Môi trường đào tạo” (6/9 tiêu chí), “CSVC – trang thiết bị dạy học” (8/8 tiêu chí), “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (5/6 tiêu chí), “Hoạt động giáo dục” (2/5 tiêu chí) và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng”.

### **2.3.3. Điểm hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo**

Bảng hỏi khảo sát năm 2021 bao gồm 37 tiêu chí thuộc 6 lĩnh vực, trong đó có 7 tiêu chí mới và 30 tiêu chí có dữ liệu so sánh với cùng kỳ năm trước. Tại mục 2.2, nhóm khảo sát đã phân tích xu hướng hài lòng qua các năm, điểm hài lòng lĩnh vực chung toàn trường và theo đơn vị đào tạo. Tại mục 2.3.3 này, nhóm khảo sát tiến hành phân tích xếp loại hài lòng, xu hướng điểm hài lòng theo từng tiêu chí qua 3 năm 2019-2020-2021 ở 13 đơn vị đào tạo nhằm có cái nhìn cụ thể hơn về những tiêu chí đã và chưa đạt mức độ hài lòng, từ đó đưa ra những cải tiến thích hợp. Các đơn vị có thể tham khảo kết quả chi tiết tại phụ lục 3 và 4 của báo cáo này.

**(1) Khoa Công nghệ May và thiết kế thời trang (TKTT)**

*Biểu đồ 2.15.1: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ May và TKTT.*



Phân tích xu hướng tại biểu đồ 2.15.1 và số liệu chi tiết tại phụ lục 3, kết quả phân tích chỉ ra điểm hài lòng chung của SV khoa CN May & TKTT năm 2021 đạt 4,20 điểm, tăng 0,05 điểm so với cùng kỳ năm 2020, và 0,12 điểm so với cùng kỳ 2019.

Có 4/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng” (>4,5 điểm) là: “Thông tin về CTĐT, tiến độ, TKB...”; “Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt...”; “Phòng học, giảng đường...” và “Ký túc xá SV đáp ứng về diện tích...”. 33 tiêu chí còn lại được xếp loại “Hài lòng”, trong đó có 3 tiêu chí được đánh giá thấp nhất là: “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời” (3.88 điểm); “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình...”(3.91 điểm) và “Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, CLB...” (3.91 điểm).

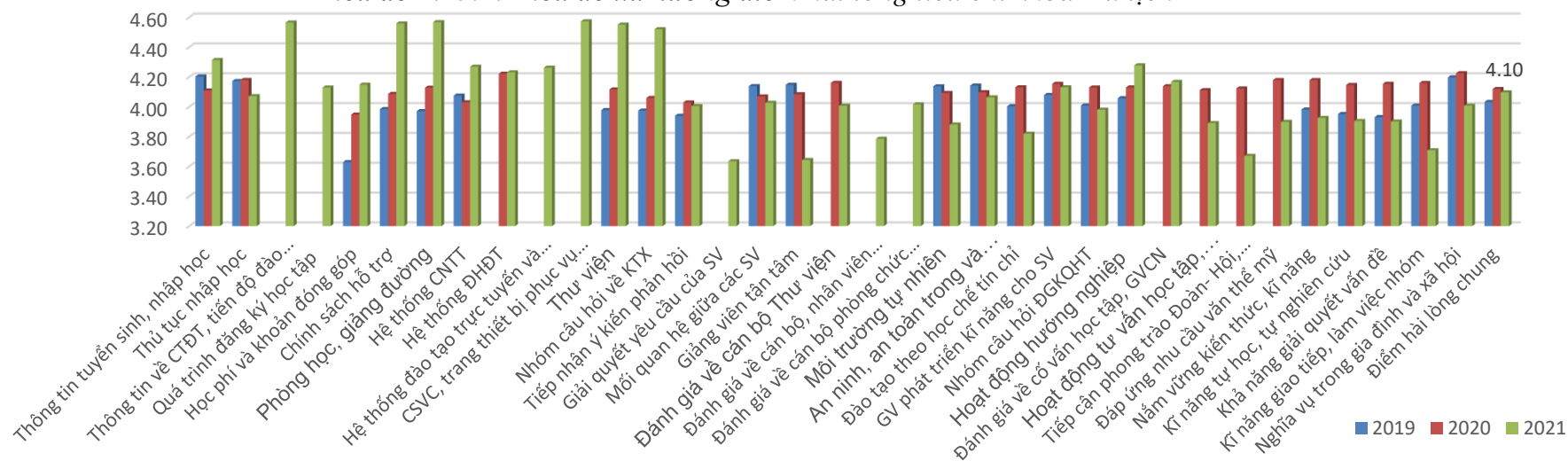
Bên cạnh 7 tiêu chí mới xuất hiện năm 2021, phần lớn các tiêu chí (18/30 tiêu chí được so sánh) có xu hướng hài lòng tăng, biên độ từ 0,01 đến 0,21 điểm. Ở chiều ngược lại, 12 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm với biên độ từ 0.02 – 0.3 điểm, tập trung ở 3 lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm: “Môi trường đào tạo” (giảm 0.04 điểm) “Hoạt động cộng đồng” (giảm 0.15 điểm) và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân..” (giảm 0.19 điểm).

## (2) Khoa Du lịch

Biểu đồ 2.15.2 và kết quả chi tiết tại phụ lục 3 dưới đây cho thấy: Mức độ hài lòng của sinh viên khoa Du lịch năm 2021 đạt 4,10 điểm, thấp hơn cùng kỳ năm 2020 (0,01 điểm) và cao hơn năm 2019 (0,05 điểm). Có 6/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng” là: “Thông tin về CTĐT, tiến độ ĐT, TKB...”, “Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt”, “Phòng học, giảng đường”, “CSVC trang thiết bị thực hành”, “Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện” và nhóm câu hỏi về ký túc xá. 28/37 tiêu chí còn lại được đánh giá “Hài lòng”. 3/37 tiêu chí, nhóm tiêu chí được đánh giá thấp hơn ở mức “Khá” là “Các yêu cầu của SV được giải quyết kịp thời” (3,63 điểm), “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình...” (3,64 điểm), “Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn-Hội...” (3,67 điểm).

Kết quả khảo sát cho thấy, lĩnh vực “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” là 2 lĩnh vực có điểm hài lòng và các tiêu chí cao hơn so với cùng kỳ năm trước. Ở chiều ngược lại, có 4/6 lĩnh vực được SV đánh giá hài lòng thấp hơn so với cùng kỳ năm 2020. Đó là “Môi trường đào tạo”, “Hoạt động giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân” với biên độ giảm từ 0,1 – 0,28 điểm.

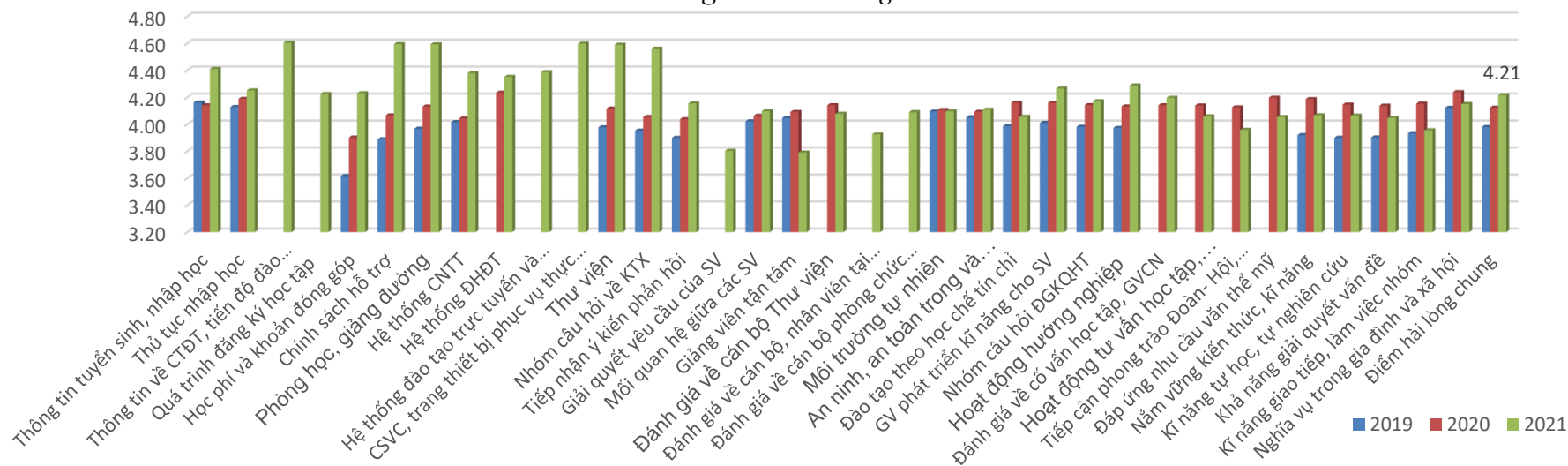
Biểu đồ 2.15.2: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Du lịch





### (3) Khoa Kế toán kiểm toán

Biểu đồ 2.15.3: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Kế toán kiểm toán



Kết quả khảo sát tại “Phụ lục 3” và biểu đồ 2.15.3 cho thấy khoa Kế toán kiểm toán là khoa có mức độ hài lòng năm 2021 đạt 4.21 điểm, tăng 0,09 điểm so với năm 2020 và 0,22 điểm so với cùng kỳ 2019. Có 5/37 tiêu chí được đánh giá ở mức “Rất tốt” là “Thông tin về CTĐT, tiến độ ĐT, TKB ..”, “Phòng học, giảng đường...”, “Thư viện” và nhóm câu hỏi về ký túc xá. Bên cạnh đó 3 tiêu chí được SV khoa KTKT đánh giá thấp nhất là: “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời” (3.8 điểm) ; “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình...” (3.79 điểm) và “Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa” (3.93 điểm).

Về xu hướng hài lòng, 3 lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Hoạt động giáo dục” là những lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng đều ở tất cả các tiêu chí.

“Môi trường đào tạo”, “Hoạt động cộng đồng” và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân” là 3 lĩnh vực được SV khoa KTKT đánh giá mức độ hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước. Biên độ hài lòng giảm từ 0,07 – 0,12 điểm.

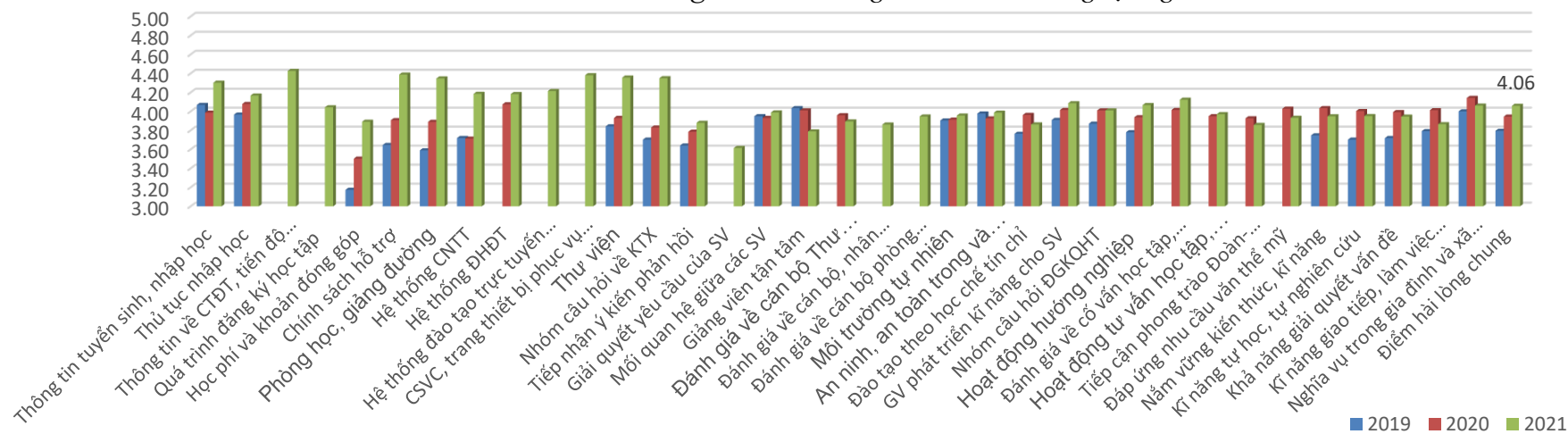
#### (4) Khoa Ngoại ngữ

Xu hướng tại biểu đồ 2.15.4 và “Phụ lục 3” cho thấy có sinh viên khoa Ngoại ngữ có mức độ hài lòng năm 2021 đạt 4.06 điểm, tăng 0.12 điểm so với cùng kỳ 2020 và tăng 0.26 điểm so với năm 2019. 36/37 tiêu chí, thuộc 6 lĩnh vực có điểm trung bình từ 3.79 – 4.43, đạt mức Tốt, xếp loại hài lòng. Riêng tiêu chí “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời..” được đánh giá ở mức Khá với 3.61 điểm.

3 lĩnh vực được SV khoa ngoại ngữ đánh giá hài lòng tăng so với năm 2020 là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Hoạt động giáo dục”. Trong đó “CSVC - trang thiết bị dạy học” là lĩnh vực có tất cả các tiêu chí có mức hài lòng tăng cao, biên độ từ 0.11 – 0.56 điểm.

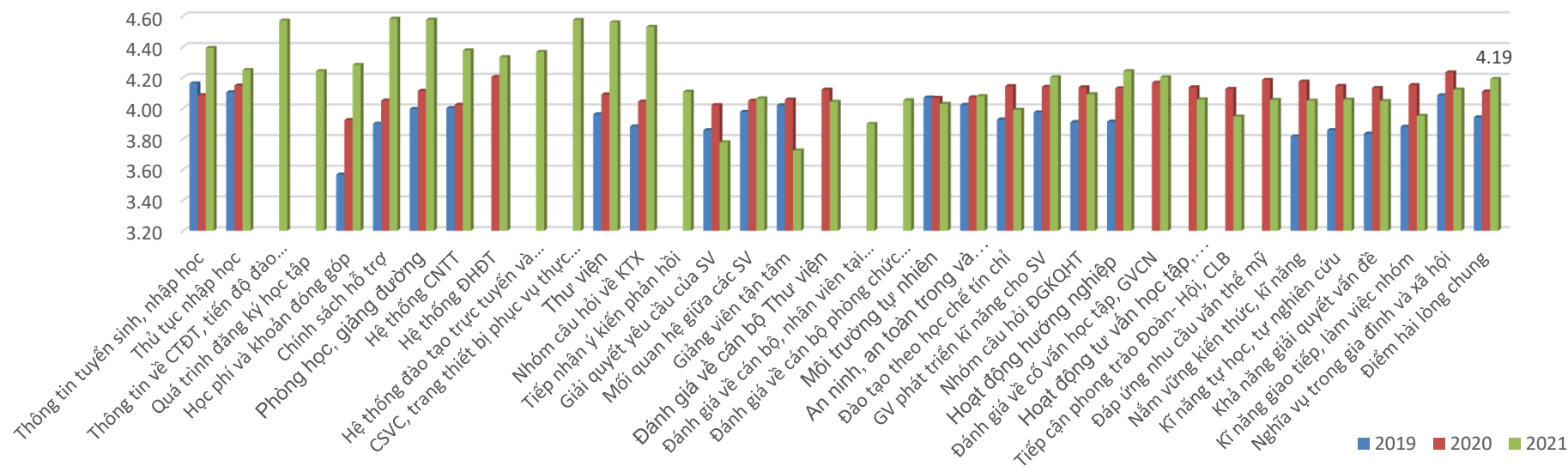
“Môi trường đào tạo”, “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân” là 3 lĩnh vực có mức hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước. Điều đáng chú là điểm trung bình của các tiêu chí ở cả 3 lĩnh vực này được đánh giá thấp so với mặt bằng chung toàn trường, điều này đặt ra yêu cầu đối với nhà trường và Khoa cần chú ý hơn để tăng mức hài lòng của SV.

Biểu đồ 2.15.4: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Ngoại ngữ



## (5) Khoa Quản lý kinh doanh

Biểu đồ 2.15.5: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Quản lý kinh doanh



Điểm hài lòng chung của khoa Quản lý kinh doanh năm 2021 đạt 4,19 điểm, tăng 0,09 điểm so với năm 2020 và tăng 0.25 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Kết quả khảo sát cho thấy: có 7/37 tiêu chí, nhóm tiêu chí được so sánh có điểm trung bình đạt mức rất tốt, xếp loại rất hài lòng. 30 tiêu chí còn lại có điểm trung bình từ 3.72 – 4.39, đạt mức tốt, xếp loại hài lòng.

Xu hướng hài lòng tăng tại 2 lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC – trang thiết bị dạy học” với mức hài lòng tăng cao (0.34 và 0.4 điểm).

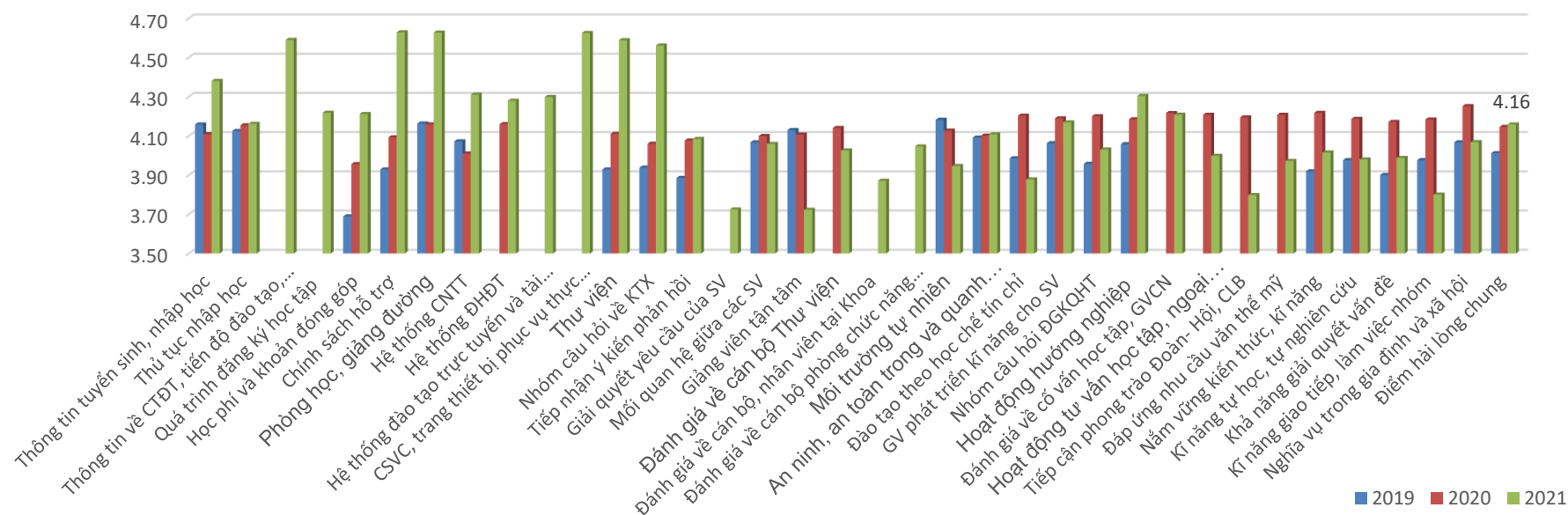
Ở chiều ngược lại 4/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm nhẹ từ 0.01 - 0.12 điểm. 1 số tiêu có mức hài lòng thấp nhất là “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình ...” (3.72 điểm), “Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, NV tại khoa” (3.90 điểm) và “Các hoạt động ĐGKQHT khách quan công bằng” (3.98 điểm).

## (6) Khoa Công nghệ Hóa

Kết quả phân tích biểu đồ 2.15.6 thể hiện xu hướng điểm hài lòng của khoa Công nghệ Hóa và số liệu tại Phụ lục 3 cho thấy: Điểm hài lòng chung năm 2021 đạt 4.16 điểm. Tăng 0.01 điểm so với năm 2020 và tăng 0.13 điểm so với cùng kỳ 2019. 7/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng”, tập trung ở 2 lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC – trang thiết bị dạy học” với mức tăng mạnh 0.29 và 0.39 điểm. 30/37 tiêu chí được đánh giá ở mức Tốt, xếp loại “Hài lòng” với điểm trung bình từ 3.72 – 4.38 điểm.

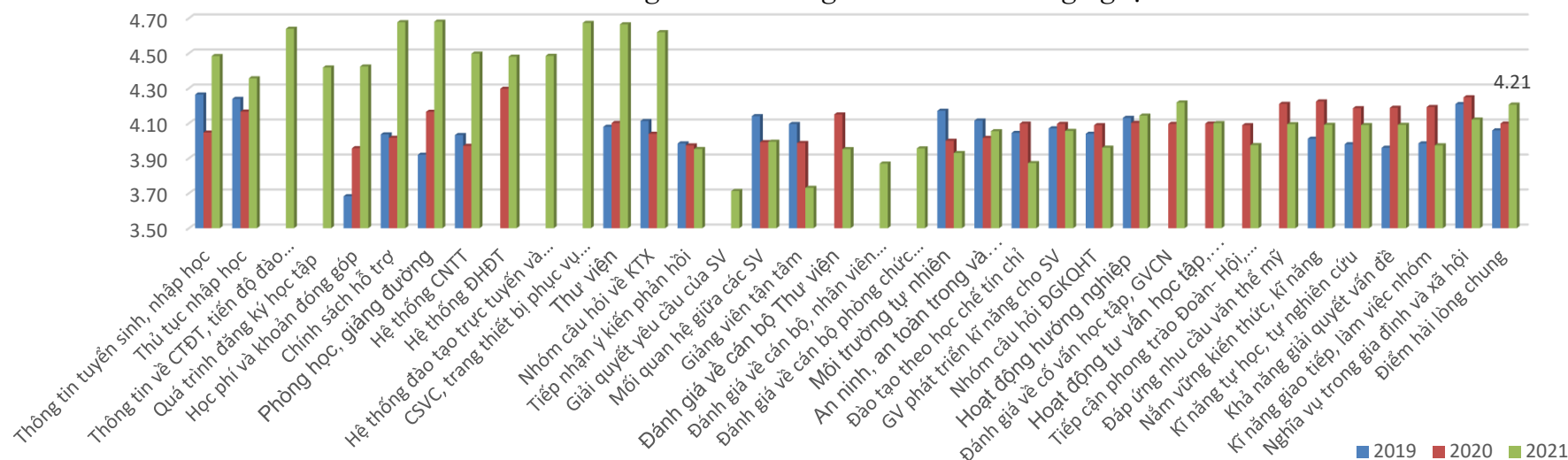
“Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân” là 2 lĩnh vực có xu hướng tăng đều ở năm 2020 thì lại là 2/4 lĩnh vực có xu hướng giảm ở năm 2021. Mức giảm của 4 lĩnh vực này không đáng kể, giao động từ 0.11 – 0.23 điểm.

Biểu đồ 2.15.6: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ Hóa.



## (7) Khoa Công nghệ Ô tô

Biểu đồ 2.15.7: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ Ô tô.



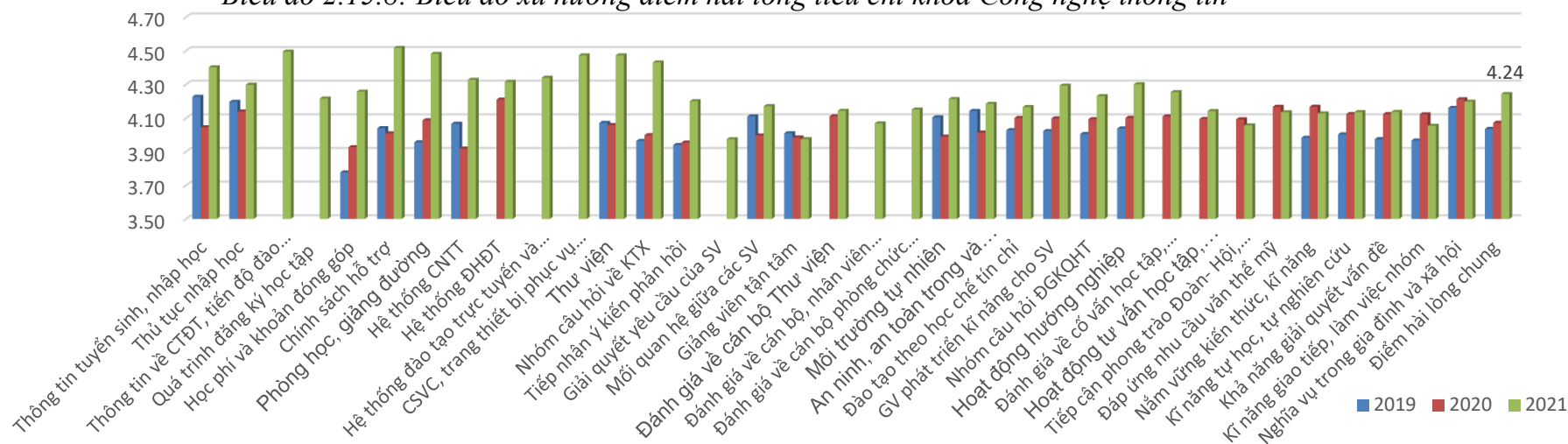
Kết quả phân tích “Phụ lục 4” và biểu đồ 2.15.7 cho thấy sinh viên khoa Công nghệ Ô tô có mức độ hài lòng năm 2021 đạt 4.21, tăng nhẹ 0.1 điểm so với năm 2020 và tăng 0.05 điểm so với năm 2019. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng: có 8/37 tiêu chí được đánh giá ở mức “Rất tốt” xếp loại “Rất hài lòng”, 29 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức Tốt, xếp loại “Hài lòng”.

Về xu hướng hài lòng: “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC – trang thiết bị dạy học” là 2 lĩnh vực có xu hướng hài lòng cao hơn so với cùng kỳ năm trước. Đây là 2 lĩnh vực được SV khoa CN Oto đánh giá ở mức Rất hài lòng với 4.5 và 4.59 điểm. Các tiêu chí thuộc 2 lĩnh vực này có xu hướng tăng mạnh từ 0.11 – 0.67 điểm.

14/37 tiêu chí, nhóm tiêu chí được so sánh có xu hướng hài lòng giảm. Các tiêu chí này nằm ở 4 lĩnh vực còn lại, với biên độ giảm nhẹ từ 0.01 – 0.27 điểm. Tiêu chí được đánh giá thấp nhất là “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình...” (3.73 điểm) và “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện” (3.71 điểm).

**(8) Khoa Công nghệ thông tin**

*Biểu đồ 2.15.8: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ thông tin*

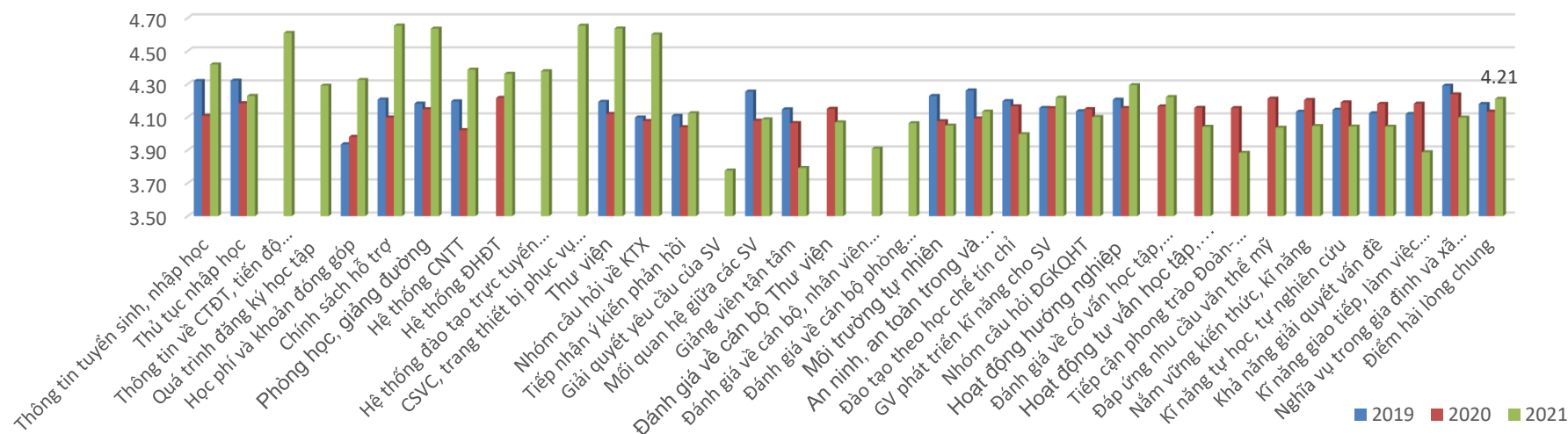


Khoa Công nghệ thông tin là khoa có xu hướng mức độ hài lòng năm 2021 tăng đều ở 5/6 lĩnh vực. Điểm hài lòng chung năm 2021 đạt 4.24 điểm, tăng 0,17 điểm so với cùng kỳ năm 2020 và tăng 0.2 điểm so với năm 2019. Đây cũng là khoa có điểm trung bình các tiêu chí tương đối đồng đều, không có sự chênh lệch cao, với 37/38 tiêu chí có mức độ hài lòng giao động từ 3.97 – 4.49, xếp loại hài lòng. Riêng tiêu chí “Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt” là tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất, được đánh giá rất hài lòng (4.52 điểm).

Bên cạnh xu hướng tăng ở 32/38 tiêu chí, xu hướng hài lòng giảm nhẹ so với năm 2020 ở 6 tiêu chí: “Việc tiếp cận phong trào Đoàn – Hội, CLB” (giảm 0.03 điểm), “Trường đáp ứng nhu cầu văn hóa, văn nghệ, TD-TT...” (giảm 0.04 điểm), “Nắm vững kiến thức, kỹ năng chuyên môn” (giảm 0.04 điểm), “Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm...” (giảm 0.07 điểm) và “Việc thực hiện nghĩa vụ trong gia đình, công dân về KT-VH-XH...” (giảm 0.01 điểm).

## (9) Khoa Cơ khí

Biểu đồ 2.15.9: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Cơ khí



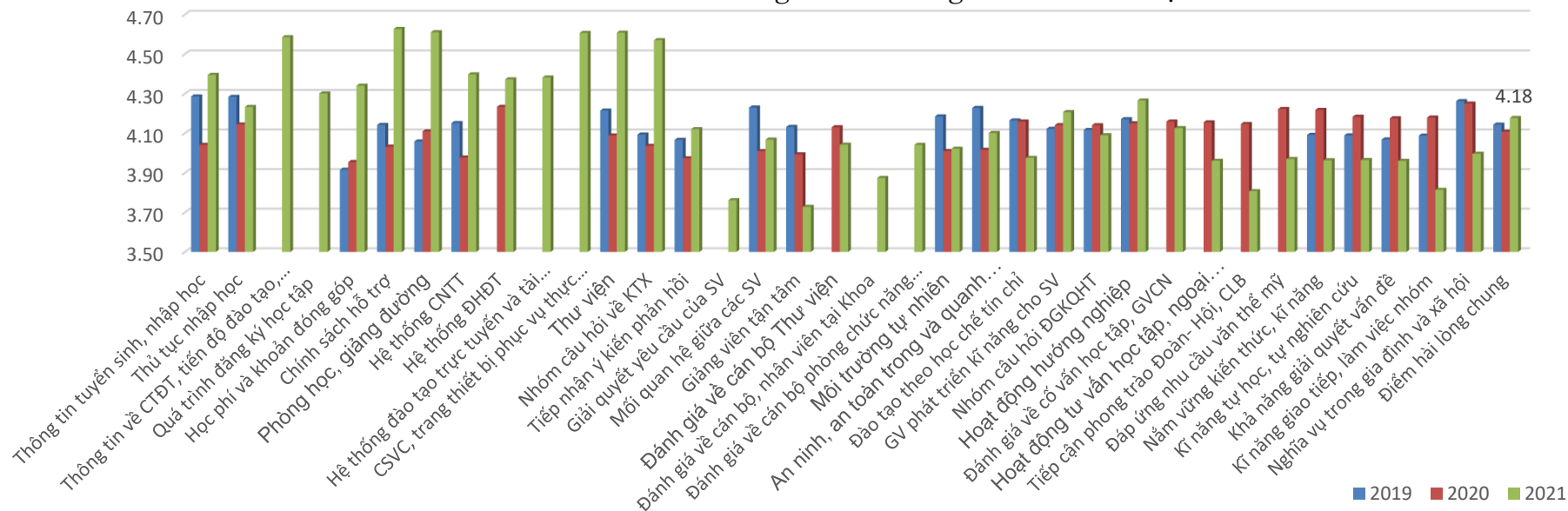
Khoa Cơ khí là đơn vị có điểm hài lòng chung cao thứ 3 toàn trường với 4,21 điểm, cao hơn năm 2020 0.05 điểm, hơn cùng kỳ năm 2019 0.01 điểm.

Xu hướng hài lòng tăng cao ở các lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (tăng 0.33 điểm) và “CSVC – trang thiết bị dạy học” (tăng 0.42 điểm). Đây cũng là 2 lĩnh vực có 6 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng” là: “Thông tin về CTĐT, tiến độ ĐT, TKB...” (4.61 điểm), “Chính sách nhà nước đối với đối tượng đặc biệt” (4.65 điểm), “Phòng học, giảng đường” (4.64 điểm), “Trang thiết bị thư viện” (4.64 điểm) và nhóm câu hỏi về ký túc xá (4.58 điểm).

Ở chiều ngược lại, 4 lĩnh vực có mức hài lòng giảm từ 0.01 – 0.18 điểm, trong đó 13 tiêu chí có xu hướng giảm với biên độ từ 0.08 – 0.29 điểm.

**(10) Khoa Điện**

*Biểu đồ 2.15.10: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Điện*



Kết quả phân tích “Phụ lục 4” và biểu đồ 2.15.10 cho thấy khoa Điện có mức hài lòng năm 2021 đạt 4.18 điểm, cao hơn năm 2020 0.07 điểm, hơn cùng kỳ năm 2019 0.02 điểm. Có 7/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng”, 30 tiêu chí còn lại được đánh giá “Hài lòng”.

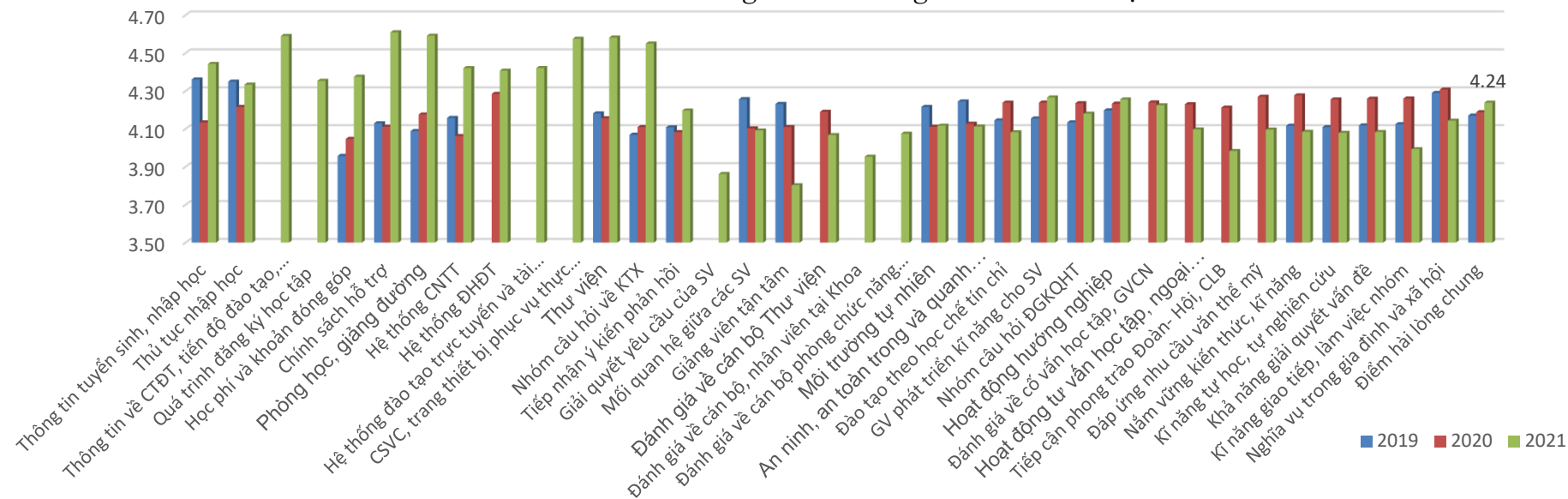
Xu hướng điểm hài lòng của SV khoa Điện tăng đều ở các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (tăng 0.37 điểm) và “CSVC – trang thiết bị dạy học” (tăng 0.44 điểm).

Ở chiều ngược lại, xu hướng giảm ở 13 tiêu chí với biên độ từ 0.02 – 0.34 điểm. 4/6 lĩnh vực có xu hướng giảm nhẹ từ 0.02 – 0.26 điểm.



## (11) Khoa Điện tử

Biểu đồ 2.15.11: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Điện tử



Khoa Điện tử là đơn vị có mức độ hài lòng SV qua 2 năm (2020 – 2021) cao nhất toàn trường. Kết quả chi tiết tại phụ lục 4 và biểu đồ 2.15.11 cho thấy: mức độ hài lòng của SV khoa Điện tử năm 2021 đạt 4.24 điểm, cao hơn 0.05 điểm so với năm 2020 và hơn 0.06 điểm so với năm 2019.

Tương tự các khoa, mức độ hài lòng của SV khoa Điện tử tăng mạnh ở lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (tăng 0.32 điểm) và “CSVC – trang thiết bị dạy học” (tăng 0.36 điểm). 7 lĩnh vực được đánh giá rất hài lòng (>4.5 điểm) cũng thuộc 2 nhóm lĩnh vực kể trên.

Xu hướng hài lòng giảm ở 4 lĩnh vực còn lại với biên độ giảm nhẹ từ 0.04 – 0.20 điểm. Trong đó, bên cạnh những tiêu chí mới xuất hiện năm nay, có 15/30 tiêu chí có dữ liệu được so sánh, có biên độ giảm từ 0.02 – 0.27 điểm.

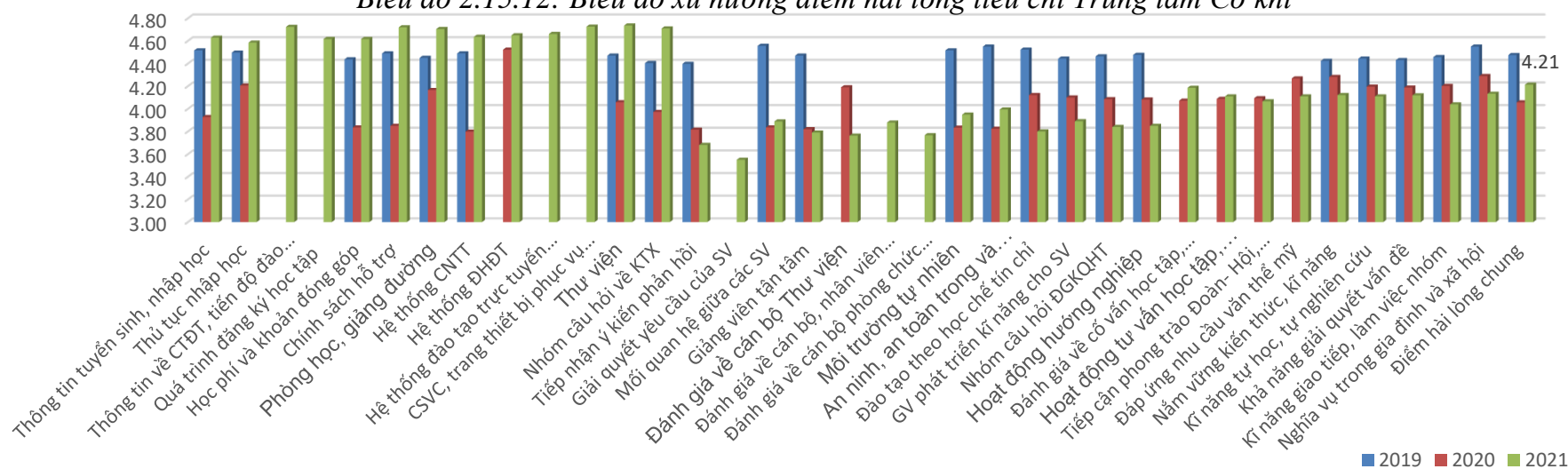
## (12) Trung tâm Cơ khí

Xu hướng điểm hài lòng của sinh viên Trung tâm Cơ khí được miêu tả qua biểu đồ 2.15.12 và “Phụ lục 4”. Kết quả phân tích cho thấy điểm hài lòng năm 2021 đạt 4.21 điểm, tăng 0.16 điểm so với năm 2020, giảm 0.27 điểm so với cùng kỳ 2021.

TT Cơ khí là đơn vị có số tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng” cao nhất toàn trường với 14/38 tiêu chí, các tiêu chí này thuộc 2 lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (tăng 0.69 điểm) và “CSVC – trang thiết bị dạy học” (tăng 0.62 điểm). Bên cạnh đó, 21/38 tiêu chí được đánh giá ở mức Tốt, xếp loại “Hài lòng” với mức điểm từ 3.76 - 4.19 điểm. 3/38 tiêu chí được đánh giá ở mức khá, xếp loại “Khá hài lòng” là “Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của SV...” (3.68 điểm), “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời...” (3.55 điểm) và “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng” (3.66 điểm).

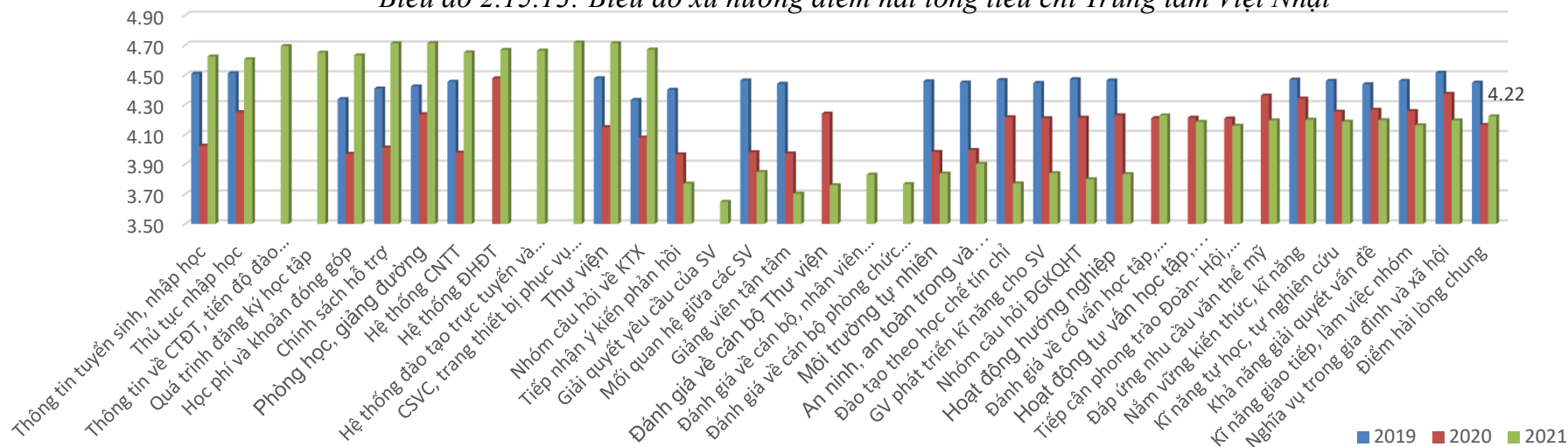
Về xu hướng hài lòng, bên cạnh 7 tiêu chí mới chưa có dữ liệu so sánh xu hướng hài lòng tăng ở 14 tiêu chí. Ở chiều ngược lại, có 14 tiêu chí có xu hướng giảm từ 0.03 – 0.32 điểm.

Biểu đồ 2.15.12: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí Trung tâm Cơ khí



### (13) Trung tâm Việt Nhật

Biểu đồ 2.15.13: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí Trung tâm Việt Nhật



Trung tâm Việt Nhật là đơn vị có mức độ hài lòng của SV năm 2021 đạt 4.22 điểm, cao thứ 2 toàn trường. Đây cũng là đơn vị duy trì được sự hài lòng cao của SV qua 2 năm (2020-2021). Kết quả khảo sát tại phụ lục 4 và biểu đồ 2.15.13 chỉ ra rằng: có 14/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng”, 21/37 tiêu chí được đánh giá “Hài lòng” và 2 tiêu chí được đánh giá “Khá hài lòng”. Đó là “Các yêu cầu của SV được thực hiện kịp thời ...” (3.65 điểm) và “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan...” (3.69 điểm).

Về xu hướng hài lòng, có 2 lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng năm 2021 là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (tăng 0.59 điểm) và “CSVC – trang thiết bị dạy học” (tăng 0.52 điểm). Bên cạnh 7 tiêu chí mới được đưa ra khảo sát, 11 tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng cũng tập trung ở 2 lĩnh vực trên. Ở chiều ngược lại, có 19/30 tiêu chí được so sánh có xu hướng hài lòng giảm với biên độ từ 0.03 – 0.48 điểm.

### **2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên**

Nhóm khảo sát đã thống kê những đề xuất, mong muốn và nguyện vọng của sinh viên thông qua khảo sát dịch vụ giáo dục năm 2021 như sau:

#### ***a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục***

- 7 ý kiến đề xuất tăng cường quảng bá về hình ảnh nhà trường trên mạng xã hội và phương tiện thông tin đại chúng.

- 3 ý kiến đề xuất tăng cường về số lượng và giá trị các gói học bổng cho SV.

#### ***b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học***

- 263 ý kiến mong muốn nâng cấp hệ thống Đại học điện tử, app MyHau, Eop. Khắc phục sự cố quá tải dẫn đến sập web khi đăng ký học phần, cải thiện trang web cho SV có thể đăng kí môn học dễ, tiện lợi, kịp thời. Mong muốn có chức năng quản lý việc đăng ký tín chỉ, web chống gian lận thi cử. Ứng dụng nhiều hơn công nghệ 4.0.

- 60 ý kiến đề xuất về thư viện điện tử, cụ thể: đề xuất cải thiện thêm hệ thống thư viện nhà trường với các đầu sách đa dạng hơn VD về khối Kinh tế, các bộ sách tiêu biểu, bổ sung giáo trình đa ngành, cải thiện chất lượng tài liệu thư viện; đẩy mạnh thư viện số, nâng cấp hệ thống thư viện điện tử, dễ dàng truy cập vào thư viện điện tử. Nâng cao chất lượng internet trong thư viện.

- 30 ý kiến đề xuất bổ sung thang máy; phòng tự học; nâng cấp trang thiết bị phục vụ học tập tại phòng học; thay đổi tường/cửa cách âm.

- 8 đề xuất có thêm sân bóng rổ, bóng đá ở các cơ sở.

- 4 ý kiến cải thiện, nâng cấp căng tin nhà trường, mong muốn nhà trường quan tâm đến SV đang ở tại KTX hơn. 22 ý kiến mong muốn nâng cấp khu vực để xe.

- 34 ý kiến về việc thiếu tài liệu học tập trong quá trình học trực tuyến do giãn cách xã hội.

- 101 ý kiến đóng góp nâng cấp bàn học có ngăn bàn, thay thế bàn học cũ hỏng.

- 57 ý kiến đề xuất các thiết bị trình chiếu cần được bảo trì thường xuyên, thay thế máy chiếu, bảng đen khi hỏng hóc.

- 65 ý kiến đóng góp về việc máy tính phòng thực hành xuống cấp, phần mềm chưa được cập nhật.

- 111 ý kiến nâng cấp chất lượng internet.

- 355 ý kiến đề xuất thường xuyên bảo trì, sửa chữa trang thiết bị đèn, điều hòa, csvc trong phòng học tại các cơ sở.

***c. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường đào tạo***

- 99 ý kiến mong muốn giảng viên, cố vấn học tập, giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, thân thiện, quan tâm đến SV hơn, chú trọng đến việc lắng nghe, giải đáp thắc mắc của SV. Mong muốn cải thiện thái độ của 1 số giảng viên đối với sinh viên.

- 166 ý kiến đề xuất mở thêm nhiều lớp, tăng số lượng giảng viên, nâng cao chất lượng giảng viên, chất lượng bài giảng.

- 5 ý kiến góp ý về việc phúc khảo điểm trên hệ thống Eop.

- 69 ý kiến về việc tăng cường cây xanh, bổ sung thùng rác tại các cơ sở, thường xuyên dọn dẹp hàng ngày, tránh để cỏ mọc um tùm lại cơ sở 3.

***d. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục***

- 210 ý kiến đề xuất tăng cường thực hành, nâng cao năng lực kỹ năng mềm, tăng cường học nhóm, thuyết trình, tăng cường trải nghiệm thực tế cho SV.

- 8 ý kiến mong muốn có giáo viên nước ngoài tham gia vào quá trình giảng dạy môn ngoại ngữ.

***e. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động cộng đồng***

- 298 ý kiến đề xuất tăng cường các hoạt động ngoại khóa, tổ chức các buổi seminar, hội thảo có sự tham gia của các doanh nghiệp, các nhà tuyển dụng để tiếp cận nhiều hơn với môi trường làm việc thực tế và có thể cải thiện các kỹ năng như giao tiếp, làm việc nhóm, đồng thời thích ứng được với môi trường bên ngoài. Tăng cường trao đổi văn hóa, giao lưu giữa các khoa, các trường, giữa giáo viên và sinh viên.

- 8 ý kiến mong muốn mở thêm nhiều câu lạc bộ trong trường.

- 62 SV có mong muốn môi trường giáo dục của trường sôi động hơn, nhiều hoạt động sự kiện tổ chức cho sinh viên hơn để tạo ra sân chơi và cũng là nơi để sinh viên được tiếp thu nhiều cái mới, được giao lưu với các anh chị thầy cô, cải thiện được các kỹ năng sống cần thiết.

- 20 đề xuất tổ chức nhiều giải thể thao cho SV.

- 5 ý kiến đề xuất tổ chức nhiều cuộc thi nghiên cứu khoa học.

## KẾT LUẬN

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của SV Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là hoạt động được thực hiện thường niên. Thời gian khảo sát được điều chỉnh cho phù hợp với diễn biến phức tạp của dịch bệnh COVID – 19 cũng như tiến độ đào tạo của nhà trường.

Báo cáo khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của SV năm 2021 có 29.624 SV đang theo học tại trường tham gia trả lời khảo sát, trong đó có 87% là SV hệ Đại học, 13% SV hệ cao đẳng. Tỷ lệ trả lời khảo sát toàn trường chiếm 91.91%. Với tỷ lệ tham gia trả lời khảo sát cao có thể cho thấy kết quả khảo sát có độ tin cậy lớn, có giá trị tham khảo tốt trong công tác quản lý của nhà trường nhằm mang lại dịch vụ giáo dục tốt cho SV.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung toàn trường: Điểm hài lòng chung đạt 4,18 điểm – xếp loại “Hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 78.64%. Kết quả nghiên cứu cho thấy SV của 13/13 đơn vị đào tạo đánh giá “Hài lòng” với dịch vụ giáo dục của nhà trường (Từ 4.05 đến 4.24 điểm).

Đánh giá về mức độ hài lòng của SV theo 6 lĩnh vực: 5/6 lĩnh vực được đánh giá ở mức tốt, xếp hạng “Hài lòng” và 1 lĩnh vực được xếp hạng “Rất hài lòng” là “CSVC – trang thiết bị dạy học”. Xu hướng điểm hài lòng cho thấy 2/6 lĩnh vực là: “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC – trang thiết bị dạy học” được SV đánh giá cao hơn so với cùng kỳ năm trước. Đây là minh chứng ghi nhận sự hài lòng của SV đối với thay đổi của nhà trường trong việc tiếp cận SV thông qua internet trong thời gian giãn cách xã hội cũng như CSVC – trang thiết bị dạy học được nâng cấp, bổ sung trong năm 2021. Ở chiều ngược lại, 4/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm. Kết quả khảo sát cho thấy nhà trường và các đơn vị cần lắng nghe và có những giải pháp, cách tiếp cận cụ thể nhằm cải thiện chất lượng tại các lĩnh vực “Môi trường đào tạo”, “Hoạt động giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân” để mang lại sự hài lòng cao hơn cho SV.

Đánh giá về mức độ hài lòng theo 37 tiêu chí cụ thể: Có 30/37 tiêu chí đạt mức “Hài lòng”; 7/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng” đó là tiêu chí “Thông tin về CTĐT, tiến độ đào tạo, TKB được cung cấp kịp thời..”, “Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt”, “Phòng học, giảng đường...”, “CSVC, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm”, “Thư viện” và nhóm câu hỏi về ký túc xá (Chi tiết tại phụ lục 2).

Bên cạnh đó, khảo sát còn thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, mong muốn, đề xuất từ phía SV. Đây cũng là cơ sở để nhà trường đưa ra những cải tiến nhằm nâng cao chất lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường vẫn đang tiếp tục đi đúng hướng.

**Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2021**

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC**

**ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC NĂM 2021**

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, cơ sở đào tạo đại học, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

**PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI**

- a) Giới tính: 1. Nam      2. Nữ      b) Năm sinh: .....      c) Dân tộc: .....  
d) Khoa đào tạo: .....      e) Ngành đào tạo: .....      f) SV năm thứ: .....

**PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Anh/Chị hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học?  
(mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>					
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ	5	4	3	2	1
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện	5	4	3	2	1
5	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	5	4	3	2	1

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>					
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	5	4	3	2	1
9	Hệ thống đại học điện tử	5	4	3	2	1
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	5	4	3	2	1
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm	5	4	3	2	1
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	5	4	3	2	1
13	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường đào tạo</b>					
15	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	5	4	3	2	1
16	Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	5	4	3	2	1
17	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
18	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	5	4	3	2	1
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa	5	4	3	2	1
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	5	4	3	2	1



<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
22	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
23	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>					
24	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
25	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
26	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch					
27	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	5	4	3	2	1
28	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	5	4	3	2	1
<b>E</b>	<b>Hoạt động cộng đồng</b>					
29	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	5	4	3	2	1
30	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của anh/chị.	5	4	3	2	1
31	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	5	4	3	2	1
32	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công</b>	5	4	3	2	1

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
	<b>dân của bản thân</b>					
33	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
34	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
35	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
36	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	5	4	3	2	1
37	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	5	4	3	2	1
<b>G</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
38	Anh/chị sẵn sàng giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	<input type="checkbox"/> Có		<input type="checkbox"/> Không		
39	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> của Anh/Chị trước khi đi học?	<input type="checkbox"/> Dưới 50%		<input type="checkbox"/> Từ 50 – 60%		
		<input type="checkbox"/> Từ 60 – 70%		<input type="checkbox"/> Từ 70 – 80%		
		<input type="checkbox"/> Trên 80%				
<b>H</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
38	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
39	Cơ sở vật chất:					
40	Môi trường giáo dục:					
41	Hoạt động giáo dục:					
42	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

**Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!**

**Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng cao toàn trường**

<b>STT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>		<b>4.41</b>	<b>84.4</b>
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.42	88.6
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.27	73
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.	4.58	84
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	4.28	88.9
5	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	4.30	88.3
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.60	83.5
<b>Cơ sở vật chất – trang thiết bị dạy học</b>		<b>4.50</b>	<b>87.6</b>
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.59	88.53
8	Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.38	87.53
9	Hệ thống đại học điện tử	4.36	86.69
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.38	87.34
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm	4.59	88.46
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.58	87.93
13	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4.57	87.91
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.52	86.41
<b>Môi trường đào tạo</b>		<b>3.98</b>	<b>71.27</b>
15	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.09	59.60
16	Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	3.78	61.48
17	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.06	84.72
18	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	3.78	53.26
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.03	82.15
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa	3.91	66.28
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.04	82.54
22	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.04	66.25

<b>STT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
23	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.09	85.16
<b>Hoạt động giáo dục</b>		<b>4.12</b>	<b>76.11</b>
24	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	3.99	65.42
25	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	4.19	84.9
26	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	3.97	63.24
27	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	4.21	84.78
28	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.23	82.19
<b>Hoạt động cộng đồng</b>		<b>4.06</b>	<b>74.83</b>
29	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.20	84.03
30	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp	4.05	81.04
31	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	3.93	78.54
32	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị	4.05	80.95
33	Nhà trường luôn tôn trọng, giải quyết kịp thời các ý kiến thắc mắc của anh/chị	4.03	84.03
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>		<b>4.04</b>	<b>72.11</b>
34	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.05	71.68
35	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.05	71.70
36	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.05	71.51
37	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3.93	71.86
38	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.11	73.86
<b>Điểm hài lòng chung</b>		<b>4.18</b>	<b>78.64</b>

**Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa CN May và TKTT; Du lịch; Kế toán kiểm toán; Ngoại ngữ; Quản lý kinh doanh và Công nghệ Hóa**

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Du lịch			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Ngoại ngữ			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	<b>4.06</b>	<b>4.08</b>	<b>4.32</b>	<b>4.00</b>	<b>4.08</b>	<b>4.30</b>	<b>3.95</b>	<b>4.08</b>	<b>4.39</b>	<b>3.72</b>	<b>3.87</b>	<b>4.20</b>	<b>3.93</b>	<b>4.05</b>	<b>4.39</b>	<b>3.98</b>	<b>4.08</b>	<b>4.36</b>
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.26	4.11	4.36	4.20	4.11	4.31	4.16	4.14	4.41	4.07	3.99	4.30	4.16	4.08	4.39	4.16	4.11	4.38
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.24	4.15	4.19	4.17	4.18	4.07	4.13	4.19	4.25	3.97	4.08	4.17	4.10	4.15	4.25	4.12	4.15	4.16
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.			4.51			4.56			4.60			4.43			4.57			4.59
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.			4.16			4.13			4.22			4.04			4.24			4.22
Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.68	3.96	4.13	3.63	3.95	4.15	3.62	3.90	4.23	3.17	3.50	3.89	3.57	3.92	4.28	3.69	3.96	4.21
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.04	4.09	4.54	3.98	4.09	4.56	3.89	4.07	4.59	3.65	3.91	4.39	3.90	4.05	4.58	3.93	4.09	4.63
<b>CSVC – trang thiết bị dạy học</b>	<b>4.04</b>	<b>4.08</b>	<b>4.40</b>	<b>4.00</b>	<b>4.10</b>	<b>4.44</b>	<b>3.98</b>	<b>4.10</b>	<b>4.50</b>	<b>3.71</b>	<b>3.88</b>	<b>4.30</b>	<b>3.96</b>	<b>4.08</b>	<b>4.48</b>	<b>4.03</b>	<b>4.09</b>	<b>4.48</b>
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	3.92	4.16	4.51	3.97	4.13	4.57	3.97	4.13	4.59	3.59	3.89	4.35	3.99	4.11	4.58	4.16	4.16	4.63
Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.03	4.01	4.24	4.07	4.03	4.27	4.02	4.04	4.38	3.72	3.71	4.18	4.00	4.02	4.38	4.07	4.01	4.31
Hệ thống đại học điện tử		4.16	4.25		4.22	4.23		4.23	4.35		4.07	4.18		4.20	4.33		4.16	4.28
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử			4.27			4.26			4.39			4.21			4.37			4.30
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm			4.49			4.57			4.60			4.38			4.57			4.62
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.08	4.08	4.48	3.98	4.10	4.55	3.98	4.10	4.59	3.84	3.92	4.36	3.96	4.07	4.56	3.93	4.09	4.59
Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4.11	4.00	4.51	3.97	4.04	4.55	3.95	4.06	4.59	3.70	3.82	4.39	3.88	4.02	4.56	3.94	4.07	4.61
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá		4.06	4.44		4.08	4.48		4.05	4.53		3.84	4.32		4.06	4.51		4.06	4.51

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Du lịch			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Ngoại ngữ			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Môi trường đào tạo</b>	<b>4.10</b>	<b>4.12</b>	<b>4.08</b>	<b>4.10</b>	<b>4.09</b>	<b>3.90</b>	<b>4.02</b>	<b>4.09</b>	<b>4.02</b>	<b>3.90</b>	<b>3.92</b>	<b>3.88</b>	<b>3.99</b>	<b>4.07</b>	<b>3.97</b>	<b>4.07</b>	<b>4.11</b>	<b>3.95</b>
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phân hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	3.98	4.08	4.21	3.94	4.03	4.00	3.90	4.04	4.15	3.64	3.79	3.88	3.86	4.02	4.11	3.89	4.08	4.08
Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện			3.88			3.63			3.80			3.61			3.78			3.72
Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.14	4.10	4.13	4.14	4.07	4.03	4.02	4.06	4.10	3.95	3.93	3.99	3.98	4.05	4.06	4.07	4.10	4.06
Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	4.10	4.11	3.91	4.15	4.08	3.64	4.05	4.09	3.79	4.03	4.01	3.79	4.02	4.06	3.72	4.13	4.11	3.72
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện		4.17	4.11		4.16	4.01		4.14	4.08		3.96	3.89		4.12	4.04		4.14	4.03
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa			4.00			3.79			3.93			3.86			3.90			3.87
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ			4.13			4.02			4.09			3.95			4.05			4.05
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.17	4.13	4.17	4.14	4.09	3.88	4.09	4.10	4.10	3.90	3.91	3.96	4.07	4.07	4.03	4.18	4.13	3.95
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.12	4.10	4.15	4.14	4.10	4.06	4.05	4.09	4.11	3.98	3.93	3.99	4.02	4.07	4.08	4.09	4.10	4.11
<b>Hoạt động giáo dục</b>	<b>4.07</b>	<b>4.17</b>	<b>4.23</b>	<b>4.04</b>	<b>4.13</b>	<b>4.04</b>	<b>3.99</b>	<b>4.15</b>	<b>4.19</b>	<b>3.83</b>	<b>3.99</b>	<b>4.01</b>	<b>3.93</b>	<b>4.14</b>	<b>4.12</b>	<b>4.02</b>	<b>4.19</b>	<b>4.08</b>
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.04	4.20	4.10	4.00	4.13	3.82	3.99	4.16	4.05	3.76	3.96	3.86	3.93	4.14	3.99	3.99	4.20	3.88
Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	4.07	4.19	4.29	4.08	4.15	4.13	4.01	4.16	4.26	3.91	4.01	4.09	3.97	4.14	4.20	4.06	4.19	4.17
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.04	4.15	4.13	4.01	4.13	3.81	3.98	4.14	4.06	3.87	4.02	3.91	3.91	4.14	3.98	3.96	4.20	3.88
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên		4.15	4.31		4.13	4.14		4.14	4.27		4.00	4.10		4.13	4.20		4.20	4.18
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.13	4.18	4.32	4.06	4.13	4.28	3.97	4.13	4.29	3.78	3.94	4.07	3.91	4.13	4.24	4.06	4.18	4.30

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Du lịch			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Ngoại ngữ			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Hoạt động cộng đồng</b>		<b>4.21</b>	<b>4.05</b>		<b>4.14</b>	<b>3.90</b>		<b>4.15</b>	<b>4.06</b>		<b>3.98</b>	<b>3.96</b>		<b>4.15</b>	<b>4.06</b>		<b>4.21</b>	<b>3.99</b>
Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)		4.22	4.27		4.14	4.17		4.14	4.20		4.01	4.12		4.16	4.20		4.22	4.21
Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp		4.21	4.05		4.11	3.89		4.14	4.06		3.95	3.97		4.14	4.06		4.21	4.00
Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị		4.19	3.91		4.12	3.67		4.12	3.96		3.93	3.86		4.12	3.94		4.19	3.80
Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị		4.21	4.03		4.18	3.90		4.20	4.05		4.03	3.93		4.18	4.05		4.21	3.97
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	<b>4.03</b>	<b>4.20</b>	<b>4.01</b>	<b>4.01</b>	<b>4.17</b>	<b>3.89</b>	<b>3.95</b>	<b>4.17</b>	<b>4.06</b>	<b>3.79</b>	<b>4.03</b>	<b>3.95</b>	<b>3.89</b>	<b>4.16</b>	<b>4.04</b>	<b>3.97</b>	<b>4.20</b>	<b>3.97</b>
Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.01	4.22	4.00	3.98	4.18	3.93	3.92	4.19	4.07	3.75	4.03	3.95	3.81	4.17	4.05	3.92	4.22	4.01
Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	3.98	4.19	4.03	3.95	4.15	3.90	3.90	4.14	4.06	3.70	4.00	3.95	3.86	4.14	4.05	3.98	4.19	3.98
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	3.96	4.17	4.02	3.93	4.15	3.90	3.90	4.14	4.05	3.72	3.99	3.94	3.83	4.13	4.05	3.90	4.17	3.99
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3.98	4.18	3.88	4.01	4.16	3.71	3.93	4.15	3.95	3.79	4.01	3.87	3.88	4.15	3.95	3.98	4.18	3.80
Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.21	4.25	4.12	4.20	4.23	4.01	4.12	4.24	4.15	4.00	4.14	4.06	4.08	4.23	4.12	4.07	4.25	4.07
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4.06</b>	<b>4.10</b>	<b>4.20</b>	<b>4.03</b>	<b>4.11</b>	<b>4.10</b>	<b>3.98</b>	<b>4.12</b>	<b>4.21</b>	<b>3.80</b>	<b>3.94</b>	<b>4.06</b>	<b>3.94</b>	<b>4.10</b>	<b>4.19</b>	<b>4.01</b>	<b>4.13</b>	<b>4.16</b>

**Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa Công nghệ Oto, Công nghệ thông tin, Cơ khí, Điện, Điện tử; Trung tâm Cơ khí; Trung tâm Việt Nhật**

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	<b>4.15</b>	<b>4.05</b>	<b>4.50</b>	<b>4.06</b>	<b>4.03</b>	<b>4.36</b>	<b>4.20</b>	<b>4.09</b>	<b>4.42</b>	<b>4.16</b>	<b>4.04</b>	<b>4.41</b>	<b>4.20</b>	<b>4.13</b>	<b>4.45</b>	<b>4.49</b>	<b>3.96</b>	<b>4.65</b>	<b>4.44</b>	<b>4.06</b>	<b>4.65</b>
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.28	4.05	4.48	4.23	4.04	4.40	4.32	4.11	4.42	4.29	4.04	4.39	4.36	4.13	4.44	4.52	3.93	4.63	4.51	4.02	4.62
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.24	4.17	4.36	4.20	4.14	4.30	4.32	4.18	4.23	4.28	4.14	4.23	4.35	4.22	4.33	4.50	4.21	4.59	4.51	4.25	4.60
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.			4.64			4.49			4.61			4.59			4.59			4.72			4.69
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.			4.42			4.22			4.29			4.30			4.35			4.62			4.65
Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.93	3.96	4.42	3.78	3.93	4.26	3.93	3.98	4.32	3.92	3.95	4.34	3.96	4.05	4.37	4.44	3.84	4.62	4.34	3.97	4.63
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.13	4.02	4.68	4.04	4.01	4.52	4.21	4.10	4.65	4.14	4.03	4.63	4.13	4.11	4.61	4.49	3.85	4.72	4.41	4.01	4.71
<b>CSVC – trang thiết bị dạy học</b>	<b>4.15</b>	<b>4.10</b>	<b>4.59</b>	<b>4.02</b>	<b>4.04</b>	<b>4.41</b>	<b>4.17</b>	<b>4.11</b>	<b>4.53</b>	<b>4.13</b>	<b>4.08</b>	<b>4.52</b>	<b>4.13</b>	<b>4.15</b>	<b>4.51</b>	<b>4.45</b>	<b>4.07</b>	<b>4.69</b>	<b>4.42</b>	<b>4.16</b>	<b>4.68</b>
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.17	4.17	4.68	3.96	4.09	4.48	4.18	4.15	4.64	4.06	4.11	4.61	4.09	4.18	4.59	4.45	4.17	4.70	4.42	4.24	4.71
Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.11	3.97	4.50	4.07	3.92	4.33	4.20	4.02	4.39	4.15	3.98	4.40	4.16	4.06	4.42	4.49	3.80	4.64	4.45	3.98	4.65
Hệ thống đại học điện tử		4.30	4.48		4.21	4.31		4.22	4.36		4.23	4.37		4.28	4.41		4.52	4.65		4.48	4.67



Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử			4.48			4.34			4.38			4.38			4.42			4.66			4.66
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm			4.67			4.47			4.65			4.61			4.58			4.73			4.72
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.20	4.08	4.66	4.07	4.03	4.47	4.19	4.10	4.64	4.21	4.07	4.61	4.18	4.14	4.58	4.47	3.99	4.74	4.48	4.11	4.71
Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4.10	3.98	4.64	3.96	3.96	4.46	4.10	4.06	4.62	4.09	3.99	4.59	4.07	4.09	4.57	4.40	3.82	4.72	4.33	3.97	4.68
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá		4.10	4.60		4.03	4.40		4.09	4.58		4.08	4.55		4.13	4.52		4.13	4.69		4.19	4.67
<b>Môi trường đào tạo</b>	<b>4.14</b>	<b>4.02</b>	<b>3.91</b>	<b>4.06</b>	<b>4.01</b>	<b>4.12</b>	<b>4.20</b>	<b>4.08</b>	<b>4.00</b>	<b>4.17</b>	<b>4.02</b>	<b>3.97</b>	<b>4.21</b>	<b>4.12</b>	<b>4.03</b>	<b>4.50</b>	<b>3.89</b>	<b>3.81</b>	<b>4.44</b>	<b>4.02</b>	<b>3.79</b>
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.03	3.97	3.95	3.94	3.95	4.20	4.11	4.04	4.12	4.07	3.97	4.12	4.11	4.08	4.20	4.40	3.82	3.68	4.40	3.97	3.77
Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện			3.71			3.97			3.78			3.76			3.86			3.55			3.65
Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.21	3.99	3.99	4.11	4.00	4.17	4.25	4.08	4.09	4.23	4.01	4.07	4.26	4.10	4.09	4.56	3.84	3.89	4.46	3.98	3.85
Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	4.08	3.99	3.73	4.01	3.98	3.97	4.15	4.06	3.79	4.13	3.99	3.73	4.23	4.11	3.80	4.47	3.82	3.79	4.44	3.97	3.70
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện		4.15	3.95		4.11	4.14		4.15	4.07		4.13	4.04		4.19	4.07		4.19	3.76		4.24	3.76
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa			3.87			4.07			3.91			3.87			3.95			3.88			3.83
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ			3.96			4.15			4.06			4.04			4.07			3.77			3.77

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.20	4.00	3.93	4.10	3.99	4.21	4.23	4.07	4.05	4.19	4.01	4.02	4.22	4.11	4.12	4.52	3.83	3.95	4.46	3.98	3.84
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.19	4.02	4.05	4.14	4.01	4.18	4.26	4.09	4.13	4.23	4.02	4.10	4.24	4.13	4.11	4.55	3.82	3.99	4.45	4.00	3.90
<b>Hoạt động giáo dục</b>	<b>4.12</b>	<b>4.10</b>	<b>4.00</b>	<b>4.02</b>	<b>4.10</b>	<b>4.24</b>	<b>4.17</b>	<b>4.15</b>	<b>4.14</b>	<b>4.14</b>	<b>4.15</b>	<b>4.13</b>	<b>4.16</b>	<b>4.24</b>	<b>4.19</b>	<b>4.48</b>	<b>4.09</b>	<b>3.84</b>	<b>4.46</b>	<b>4.22</b>	<b>3.81</b>
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.14	4.10	3.87	4.03	4.10	4.16	4.20	4.17	4.00	4.16	4.16	3.98	4.14	4.24	4.08	4.52	4.12	3.80	4.47	4.22	3.77
Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ... cho sinh viên	4.10	4.10	4.06	4.02	4.10	4.29	4.16	4.15	4.22	4.12	4.14	4.21	4.15	4.24	4.27	4.44	4.10	3.89	4.45	4.21	3.84
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.09	4.09	3.82	4.00	4.10	4.16	4.14	4.15	3.97	4.12	4.14	3.95	4.13	4.24	4.07	4.46	4.09	3.66	4.47	4.22	3.69
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên		4.09	4.10		4.09	4.29		4.15	4.24		4.14	4.23		4.23	4.28		4.08	4.03		4.21	3.91
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.15	4.10	4.14	4.04	4.10	4.30	4.20	4.15	4.29	4.17	4.15	4.27	4.20	4.23	4.25	4.48	4.08	3.85	4.46	4.23	3.83
<b>Hoạt động cộng đồng</b>		<b>4.13</b>	<b>4.09</b>		<b>4.12</b>	<b>4.14</b>		<b>4.17</b>	<b>4.04</b>		<b>4.17</b>	<b>3.96</b>		<b>4.24</b>	<b>4.09</b>		<b>4.13</b>	<b>4.12</b>		<b>4.25</b>	<b>4.19</b>
Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)		4.10	4.22		4.11	4.25		4.16	4.22		4.16	4.13		4.24	4.22		4.07	4.19		4.21	4.23
KH và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại		4.10	4.10		4.09	4.14		4.16	4.04		4.15	3.96		4.23	4.10		4.09	4.11		4.21	4.18

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp																					
Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị		4.09	3.97		4.09	4.06		4.15	3.88		4.15	3.81		4.21	3.98		4.09	4.07		4.21	4.16
Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị		4.21	4.09		4.17	4.13		4.21	4.04		4.22	3.97		4.27	4.10		4.27	4.11		4.36	4.19
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	<b>4.11</b>	<b>4.21</b>	<b>4.07</b>	<b>4.02</b>	<b>4.15</b>	<b>4.13</b>	<b>4.16</b>	<b>4.20</b>	<b>4.02</b>	<b>4.12</b>	<b>4.20</b>	<b>3.94</b>	<b>4.15</b>	<b>4.27</b>	<b>4.08</b>	<b>4.46</b>	<b>4.23</b>	<b>4.10</b>	<b>4.47</b>	<b>4.30</b>	<b>4.19</b>
Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.06	4.22	4.09	3.98	4.17	4.13	4.13	4.20	4.05	4.09	4.22	3.96	4.12	4.28	4.08	4.42	4.28	4.12	4.47	4.34	4.20
Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.08	4.19	4.09	4.00	4.12	4.13	4.14	4.19	4.04	4.09	4.18	3.96	4.11	4.26	4.08	4.44	4.20	4.11	4.46	4.25	4.19
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.09	4.19	4.09	3.97	4.12	4.14	4.12	4.18	4.04	4.07	4.18	3.96	4.12	4.26	4.08	4.43	4.19	4.12	4.44	4.27	4.20
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.08	4.19	3.97	3.97	4.12	4.05	4.12	4.18	3.89	4.09	4.18	3.81	4.12	4.26	3.99	4.46	4.20	4.04	4.46	4.26	4.16
Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.23	4.25	4.12	4.16	4.21	4.20	4.29	4.24	4.10	4.26	4.25	4.00	4.29	4.31	4.14	4.55	4.29	4.13	4.51	4.37	4.19
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4.13</b>	<b>4.09</b>	<b>4.21</b>	<b>4.03</b>	<b>4.06</b>	<b>4.24</b>	<b>4.18</b>	<b>4.13</b>	<b>4.21</b>	<b>4.14</b>	<b>4.09</b>	<b>4.18</b>	<b>4.17</b>	<b>4.18</b>	<b>4.24</b>	<b>4.47</b>	<b>4.04</b>	<b>4.21</b>	<b>4.45</b>	<b>4.14</b>	<b>4.22</b>